

# Sosiaalisen isännöinnin asiakaspalaute

Lomakkeen kehittäminen ja testaus

Maija Kanninen

Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2015

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Kanninen, Maija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 14.04.2015
	Sivumäärä 80	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Osallisuutta asiakaspalautteella</b> Asiakaspalauttelomakkeen kehittäminen sosiaaliselle isännöinnille		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Ketola, Tuija, Tapaninen, Eero		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupunki, sosiaalinen isännöinti		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimus toteutettiin Jyväskylän kaupungin sosiaalisen isännöinnin tilauksesta. Tutkimuksessa sosiaalista isännöintiä tarkasteltiin sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä ja sen tavoitteena oli kehitellä palvelun käyttöön asiakaspalautekysely. Kyselyn on tarkoitus toimia laadullisena mittarina, jonka avulla voidaan palvelun kehittämisen lisäksi mitata sen vaikuttavuutta. Sen avulla voidaan myös perustella palvelun tarvetta.</p> <p>Kysely kehitettiin monivaiheisessa prosessissa, jossa työn tilaajien, ohjaavien opettajien ja opinnäytetyön tekijän yhteistyössä valittiin alkuperäisestä viisikymmentä kysymystä sisältävästä kysymyspatteristosta 13 monivalintakysymystä asiakaspalautekyselyksi. Kyselyn loppuun laitettiin lisäksi kaksi avointa kysymystä.</p> <p>Valmistunutta kyselyä testattiin kolmella sosiaalisen isännöinnin asiakkaalla. Testaajat totesivat kyselyn hyväksi, mutta heidän haastattelunsa perusteella kyselyyn oli lisättävä kaksi kysymystä. Tutkimuksessa huomattiinkin, että asiakaspalautekysely olisi koottava yhdessä asiakkaiden kanssa. Laajemmin voitaisiin ajatella myös koko palauteprosessin kehittämistä sen käyttäjien kanssa. Asiakkaiden asiantuntemusta tulisi käyttää enemmän myös palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Tässä tutkimuksessa pohdittiinkin asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden lisäämisen keinoja.</p> <p>Opinnäytetyön teko varten haastateltiin sosiaalisen isännöinnin asiantuntijana asumisohjaaja Alvari Palmia, jonka haastattelun perusteella kuva Jyväskylässä tehtävästä sosiaalisesta isännöinnistä tarkentui palvelun muodon vaihdellessa eri kunnissa.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  sosiaalinen isännöinti, osallisuus, sosiaalinen kuntoutus, asiakaspalaute, asunnottomuus		



Author(s) Maija Kanninen	Type of publication Bachelor's/Master's thesis	Date 19.04.2015
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 80	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Participation by client feedback</b> Developing client feedback form to social housing management		
Degree programme		
Tutor(s) Last name, First name		
Assigned by		
<p>Abstract: This Bachelor's thesis was assigned by the Social Property Management Services which are part of the Social Services of the City of Jyväskylä. In this study social property management was viewed as a form of social rehabilitation, and the objective was to develop a client feedback form for the services. The purpose of this form is to serve as a quality indicator with which it would be possible to develop the social property management services as well as measure their impact.</p> <p>The form can also be used for justifying the need of the services. The feedback form was a result of a multiphase development process implemented in co-operation with the assignor, the tutor teachers and the author of the thesis. Out of a selection of 50 questions thirteen multiple choice questions were elected for the client feedback form. In addition, two open questions were added at the end of the form.</p> <p>The finished feedback form was tested by three clients of the Social Property Management Services. The test clients found the feedback form good, but based on their interview, it was decided that there should be two more questions in the form. In this study it was realized that it would be good to draft these kinds of feedback forms in co-operation with the clients. It would also be good to use client expertise throughout the feedback process. There should be more client consultation in the teams that plan and develop social services. Hence, this study also examined the ways to increase the clients' sense of involvement and participation.</p> <p>For this study Alvari Palmi, an advisory officer from the Social Property Management Services, was interviewed. Based on this interview, it was possible to form an idea about social property management in Jyväskylä. The same services can take very different forms in other municipalities.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) Social housing management, client feedback, social rehabilitation, participation, homelessness		

## SISÄLTÖ

<b>1 Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....</b>	<b>6</b>
<b>3 Asunnottomuus .....</b>	<b>7</b>
3.1 Asunnottomuusriskit.....	9
3.2 Asumisentaito.....	10
<b>4 Asunto ensin periaate .....</b>	<b>13</b>
4.1 PAAVO ja PAAVO2.....	14
<b>5 Sosiaalinen isännöinti.....</b>	<b>17</b>
5.1 Sosiaalinen isännöinti Jyväskylän kaupungin palveluna.....	19
5.2 Sosiaalisen isännöinnin asiakasprosessi .....	20
<b>6 Sosiaalinen kuntoutus.....</b>	<b>23</b>
6.1 Sosiaalisen kuntoutuksen kehitystarpeet .....	25
6.2 Sosiaalinen isännöinti sosiaalisen kuntoutuksen kontekstissa .....	27
6.3 Verkostotyö .....	28
6.3.1 Verkostoyhteistyön haasteet .....	33
6.4 Motivointi.....	34
6.4.1 Muutosvaiheet .....	36
<b>7 Osallisuus.....</b>	<b>40</b>
7.1 Osallisuuden tasot.....	41
7.1.1 Osallisuuden ulottuvuudet.....	43
7.1.2 Hyvinvointierot ja osallisuus .....	44
7.2 Toimijuuden modaliteetit.....	46
<b>8 Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen .....</b>	<b>49</b>
8.1 Asiakaspalautekysely .....	50
8.2 Asiakaspalautelomakkeen käyttö .....	52
8.3 Asiakaspalautelomakkeen testaus .....	53

8.3.1	Testauksen tulokset.....	55
<b>9</b>	<b>Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....</b>	<b>60</b>
<b>10</b>	<b>Pohdinta .....</b>	<b>65</b>
<b>11</b>	<b>Lähteet .....</b>	<b>72</b>
	<b>Liite1 Alkuperäinen palautekyselylomake.....</b>	<b>76</b>
	<b>Liite2 Saatekirje .....</b>	<b>77</b>
	<b>Liite3 Sopimus yhteystietojen luovutukseen.....</b>	<b>78</b>
	<b>Liite4 Salassapitosopimus.....</b>	<b>79</b>
	<b>Liite5 Lopullinen asiakaspalautelomake .....</b>	<b>80</b>

## Kuviot

<b>Kuvio 1 Asunnottomien määrä 17.11.2014 eräissä Suomalaisissa kaupungeissa ja muutos vuoteen 2013 (ARA, 2015). .....</b>	<b>8</b>
<b>Kuvio 2 Sosiaalisen isännöinnin prosessikaavio (Hakala, Salopaju &amp; Palmi, 2014). .....</b>	<b>22</b>
<b>Kuvio 3 Muutoksen vaiheet, Koski-Jännes, ym. 2008 .....</b>	<b>39</b>
<b>Kuvio 4 Osallisuuden edellytykset ja vahvistamisen alueet (Rouvinen-Wilenius, 2014, 62) .....</b>	<b>41</b>

# 1 Johdanto

Matkustaessani 15-vuotiaana Lontoossa huomasin katujen varsilla makuupusseissa torkkuvia ihmisiä, pääosin nuoria miehiä, jopa ikäisiäni teinejä. Jostain syystä nämä ihmiset makuupusseineen jäivät mieleeni niin, että voin yhä vuosien kuluttua muistaa heidät. Nämä ihmiset olivat ensimmäinen kokemukseni asunnottomuudesta. Myöhemmin kokemukseni on karttunut, olen tavannut niin pitkäaikaisasunnottomia päihdeongelmaisia kuin omasta tahdostaan kulkurin elämää viettäviäkin. Näiden kokemusta myötä on mielenkiintoni asunnottomuuden hoitoa kohtaan kasvanut. Millä keinoin voidaan auttaa tätä hyvin marginaalista ryhmää ja kuinka asunnottomuutta voitaisiin ennaltaehkäistä?

Asunnottomat eivät ole Suomessa kovinkaan näkyvä ryhmä ja stereotyyppinen kuva asunnottomasta on metsässä elävä keski-ikäinen tai vanhempi alkoholisoitunut mies. Todellisuudessa asunnottomuus koskettaa kuitenkin nykyään yhä enemmän nuoria alle 25-vuotiaita sekä maahanmuuttajia, joiden joukossa on lähes puolet asunnottomista perheistä. (Mikkola, 28.8.2013.)

Asunnottomuutta on yritetty hoitaa monin tavoin. Asunnottomuus ja etenkin pitkäaikaisasunnottomuus nähdään vaikeana sosiaalisena ongelmana. Aiemmin asunnottomat pyrittiin asuttamaan erilaisiin laitoksiin ja tukiasuntoloihin. Nykyisin suuntana on löytää jokaiselle asunnottomalle oma koti. Yhdysvaltalaisen John Tsemberiksen vuonna 2010 esittelemän Asunto ensin – periaatteen myötä on nykyisissä asumissosiaalisissa palveluissa vallalla ajatus, jonka mukaan jokainen kykenee itsenäiseen asumiseen, kun vaan saatavilla on oikeanlaista tukea. Tuki vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan ja se voi olla esimerkiksi päihde- tai mielenterveyspalvelua tai sosiaalityötä. Tukeen on usein kuitenkin tarpeellista liittää myös asumiseen keskittyneitä tukitoimia, kuten sosiaalista isännöintiä tai asumisohjausta.

Tämä opinnäytetyö on saanut alkunsa Jyväskylän kaupungin sosiaalisen isännöinnin tilauksesta ja tavoitteena oli luoda sosiaalisen isännöinnin käyttöön asiakaspalautelomake. Sosiaalinen isännöinti on alkanut Jyväskylän kaupungin palveluna vuonna 2010 Asu Ite-hankkeesta. Tällöin työnsä aloitti myös asumisohjaaja Alvari Palmi, jonka haastattelua olen käyttänyt tässä tutkimuksessa sosiaalista isännöintiä tutkiessani. Toiminta laajeni vuonna 2014 jolloin sosiaaliin isännöintiin palkattiin kaksi uutta asumisohjaajaa Pia Hakala ja Sanna Salopaju. Hakalan jäätyä pois toiminnasta loppuvuodesta 2014 kutistui asumisohjaajien määrä taas kahteen. Tällä hetkellä keväällä 2015 sosiaalisen isännöinnin asiakasmäärä on noin 50 henkeä ja lisää asiakkaita olisi kokoajan tulossa, mikäli resurssit riittäisivät. Palvelulle on siis selvästi tarvetta. (Hakala, Salopaju & Palmi, 2014.)

Tiedon löytäminen sosiaalisesta isännöinnistä ei ole ollut helppoa. Termiä käytetään melko vähän ja sen alla voi olla eri kunnissa hyvin erilaista toimintaa. (Bancklund, 2004). Parhaiten olenkin saanut tietoa Jyväskylän sosiaalisen isännöinnin työntekijöiltä, joita tässä tutkimuksessa nimitän asumisohjaajiksi. Olen tutkimuksessa haastatellut asumisohjaaja Alvari Palmia, joka on ollut Jyväskylässä sosiaalisen isännöinnin työntekijänä jo kaupungin toiminnan aloittamisesta lähtien. Mielestäni olen tämän haastattelun avulla saanut parhaiten tietoa juuri siitä palvelusta, jota Jyväskylän kaupungilla on tarjottu sosiaalisen isännöinnin nimikkeen alla. Näin olen voinut asiakaspalautetta laatiessani kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin.

Jyväskylässä sosiaalinen isännöinti on nimenomaan ennaltaehkäisevä palvelu. Aiemmin palveluntarvitsijat ovat olleet moniongelmaisempia, joilla kenties on jo kokemusta asunnottomuudesta. Nykyään asiakkaiden asumisenongelmiin on voitu puuttua jo aiemmin. Asumisohjaajien mukaan heidän työnsä avulla on voitu asiakkaaksi ohjautuneiden häädöistä estää jopa 95 % (Yle 2015).

Käytän tutkimuksessa sanoja asumiskyky ja asumisentaito. Näillä termeillä tarkoitetaan sitä, että henkilöllä on vaikeuksia asunnon saamisen lisäksi sen hallin-

nassa ja säilyttämisessä. Asumisentaitoon liittyvät ongelmat ovat yleensä syynä asiakkaan päätymiseen asumisen tuen palveluiden piiriin. On huomattu, että etenkin nuorilla aikuisilla saattaa olla suuria puutteita asumisentaidossa. Sosiaalisen isännöinnin kautta näihin ongelmakohtiin pyritään puuttumaan. (Lehtonen & Salonen, 2008, 10-11.)

Aloitan tutkimukseni pohtimalla suomalaista asunnottomuutta ja siihen liittyviä yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia syitä. Esittelen tutkimuksessa myös asunnottomuuden ehkäisyyn ja asumisen turvaamiseen liittyviä hankkeita ja palveluita. Tarkastelen kuitenkin vain sosiaaliseen isännöintiin liittyviä palveluita kuten Asunto ensin -hanketta ja siihen liittyviä Paavo-hankkeita. Tämä on yksi työn rajauksista. Olen myös keskittynyt Jyväskylän kaupungin omana toimintana olevan sosiaalisen isännöinnin kuvaamiseen. Kuitenkin samankaltaista toimintaa on ollut Jyväseudullakin kolmannen sektorin harjoittamana jossain muodossa jo 90-luvulta lähtien

Sosiaalisen isännöinnin menetelminä kuvaan mielestäni keskeisimpiä toiminta-orientaatioita, jotka ovat verkostotyöskentely ja motivointi. Lisäksi olen osallisuusluvussa pohtinut siihen liittyen toimijuutta. Tutkimuksen olen kuitenkin halunnut aloittaa asunnottomuuden määrittelyllä, jotta työn edetessä voisi samalla pohtia sitä mihin palvelua tarvitaan ja miten yksilöiden asumisen turvaamiseen voitaisiin vaikuttaa myös yhteiskunnan ja yhteisöiden tasolla. Mielestäni sosiaalisen isännöinnin kaltaiset palvelut voivat olla olemassa vain, jos asunnottomuuteen ja sen uhkaan halutaan kiinnittää huomiota myös poliittisessa ja muussa yhteiskunnallisessa toiminnassa.

Kaksi läpi opinnäytetyön kulkevaa teemaa ovat sosiaalinen kuntoutus ja asiakkaan osallisuus. Olen tarkastellut sosiaalista isännöintiä näiden teemojen kautta ja pohtinut asiakkaan sosiaalisen kuntoutumisen ja osallisuuden toteutumisen edistämisen mahdollisuuksia.



## 2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämä opinnäytetyö on toteutettu Jyväskylän kaupungin sosiaalisen isännöinnin tilauksesta ja tavoitteena on ollut toteuttaa asiakaspalautelomake sosiaalisen isännöinnin käyttöön. Palautelomake on laadullinen mittari, jolla on tarkoitus sekä mitata palvelun vaikuttavuutta, että myös selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelusta sen kehittämistä varten. Lisäksi palautteella voidaan perustalla palvelun tarvittavuutta niukkojen resurssien sosiaalipalvelujen todellisuudessa. (Tanskanen, 2014, 112.)

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on ollut toteuttaa asiakaspalautekysely, joka selvittää parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden kokemuksia sosiaalisesta isännöinnistä. Palautekyselyn avulla palvelun vaikuttavuutta voitaisiin mitata oikealla tavalla.

Tässä opinnäytetyössä olen lisäksi halunnut pitää esillä osallisuuden teemaa. Tällä olen halunnut kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuden lisäämiseen. Palautelomake voi jo itsessään toimia osallisuuden lisääjänä, mikäli sen avulla on mahdollista vaikuttaa joko omaan palveluprosessiin tai kehittää koko palvelua. Kuitenkin mikäli asiakkaat pääsisivät mukaan kehittämään sekä palautejärjestelmiä että koko palvelua voitaisiin todella puhua asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä. Asiakkaiden edustajat voisivat olla mukana esimerkiksi sosiaalipalveluiden työryhmissä pohtimassa sitä millaisia palveluita asiakkaat todella tarvitsevat ja millaisesta toiminnasta he voisivat parhaiten hyötyä.

Osallisuus liittyy vahvasti sosiaaliseen kuntoutumiseen. Tässä opinnäytetyössä käyttämässäni Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014) selvityksessä nuorten sosiaalisen kuntoutumisen toteutumisesta on sosiaalinen isännöinti mainittu yhdeksi tärkeäksi sosiaalisen kuntoutumisen menetelmäksi. Olenkin halunnut tutkimuksessa pohtia myös sosiaalista kuntoutumista ja sosiaalista isännöintiä sen menetelmänä.

### 3 Asunnottomuus

Asunnottomalla tarkoitetaan suomen kielessä henkilöä, joka on vailla vakinaista asuntoa. Asunnottomiksi määritellään ne henkilöt, jotka asuvat ulkona, ensisuojan kaltaisissa tilapäisissä asumuksissa, tilapäisesti majoitusliikkeissä tai erilaisissa huoltokodeissa. Myös ne henkilöt, jotka majailevat asunnon puutteen vuoksi tuttavien tai sukulaisten luona sekä ilman asuntoa olevat vangit lasketaan asunnottomiksi. (Lehtonen & Salonen, 2008, 22–23.)

Asunnottomuutta voidaan tarkastella myös laajemmin. Tällöin asunnottomiksi voidaan laskea myös esimerkiksi häätöuhkan alla tai väkivaltaisessa kodissa elävät. Ja myös ne henkilöt, jotka asuvat epätarkoituksenmukaisesti esimerkiksi asuntovaunussa, liian pienessä asunnossa tai vanhempiansa luona asuvat aikuiset lapset. (Mts, 22.)

ARA:n selvityksen mukaan vuoden 2014 lopussa Suomessa oli 7107 yksinäistä asunnotonta ja 427 asunnotonta perhettä. Jyväskylässä oli vuonna 2014 163 yksinäistä asunnotonta, joista 51 oli pitkäaikaisasunnottomia. Pitkällä aikavälillä katsottuna asunnottomuus on Suomessa vähentynyt. ARAN raportissa (2015) huomataan, että etenkin pitkäaikaisasunnottomuutta on onnistuttu erilaisten palveluiden ja hankkeiden avulla vähentämään. Myös kasvussa ollut naisten ja maahanmuuttajien asunnottomuus on raportin mukaan vähentynyt. Asunnottomien perheiden määrä oli kuitenkin lisääntynyt. Tarkasteltaessa Jyväskylän lukuja voidaan todeta, että Jyväskylässä asunnottomuus on tutkimusvuonna kuitenkin lisääntynyt kaikissa tarkasteluryhmissä. Lisäystä on ollut siitä huolimatta, vaikka Jyväskylä kuuluu esimerkiksi pitkäaikaisasunnottomuutta vähentämään pyrkivään PAAVO2- hankkeeseen.

Onkin pohdittava miksi asunnottomuus Jyväskylässä kasvaa, vaikka se muualla Suomessa vähenee. Voisiko yksi syy olla suuri kilpailu halvoista vuokra-asunnoista? Onhan Jyväskylässä opiskelijakaupunkina yhtä asuntoa kohden enemmän hakijoita, kuin monissa muissa kunnissa. Jyväskylässä asuntojen vuok-

rahinnat ovat myös kohonneet maan keskiarvoa enemmän. Kaupungin olisikin kohdennettava varoja erityisryhmien asunto-ongelmiin. Myös kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen määrää tulisi lisätä. Ennaltaehkäiseviin palveluihin tulisi kiinnittää huomiota. Asunto-ongelmat, eivät koskaan synny tyhjiössä, vaan niihin liittyy erilaisia yksilön ja yhteiskunnan ongelmia, joihin tulisi puuttua jo varhaisessa vaiheessa. Sosiaalinen isännöinti on yksi palvelu, jolla voidaan tukea henkilöitä, joilla on ongelmia asumisessa. (ARA:n selvitys 1/2015.)

KUNTA	Yhteensä	Pitkäaikais asunn.	Alle 25-vuotiaat	Perheet
HELSINKI	3500 (-600)	1220 (-195)	700 (-400)	280 (-20)
ESPOO	633 (+77)	303 (+80)	159 (+9)	43 (+2)
VANTAA	544 (+22)	134 (-16)	135 (-120)	24 (-9)
TURKU	234 (+13)	160 (+11)	12 (-11)	0 (0)
TAMPERE	245 (+70)	46 (-26)	66 (+44)	4 (-3)
<b>JYVÄSKYLÄ</b>	<b>163 (+70)</b>	<b>51 (+18)</b>	<b>50 (+10)</b>	<b>7 (+2)</b>
LAHTI	72 (45)	32 (-25)	4 (-30)	0 (0)
KUOPIO	126 (+24)	36 (+23)	26 (+11)	0 (-1)
JOENSUU	86 (-2)	23 (+2)	22 (+2)	4 (+2)
PORI	91 (+6)	47 (+15)	11 (-2)	2 (+1)
OULU	83 (+40)	26 (-1)	26 (+20)	2 (+2)
Yhteensä	5777 (-380)	2078 (-144)	1211 (-327)	366 (-24)

Kuvio 1 Asunnottomien määrä 17.11.2014 eräissä Suomalaisissa kaupungeissa ja muutos vuoteen 2013 (ARA, 2015).

Asunnottomuuden tutkiminen ja tilastointi on kuitenkin haasteellista. Yleensä voidaan tilastoida asunnottomien määrä vain yhdeltä päivämäärältä. Tällöin jää näkymättä se kuinka moni todellisuudessa oli ilman asuntoa yhden vuoden aikana. Usein asunnottomuus voi olla tilapäistä ja lyhytaikaista. Nämä lyhytaikaisesti ilman asuntoa olevat jäävät yleensä tilastoinnin ulkopuolelle. Lyhytaikainen asunnottomuus on tyypillisesti naisten asunnottomuutta ja tästä syystä naiset jäävät asunnottomuustilastoissa aliedustetuiksi. Tilastoissa näkyvät myös vain ne asunnottomat, jotka käyttävät palveluita. Ne asunnottomat, jotka syystä tai

toisesta ovat palveluiden ulkopuolella jäävät näkymättömiksi. (Lehtonen & Salonen, 2008, 18.)

### 3.1 Asunnottomuusriskit

Asunnottomuusriskejä kartoitettaessa voidaan tarkastella riskejä niin yksilö- kuin yhteiskuntatasollakin. Yhteiskunnan tasolla asunnottomuusriskiä kasvattavat esimerkiksi kohtuuhintaisten asuntojen puute, yhteiskunnallisen asiallisen ja oikea-aikaisen tuen puute, juridinen ja sosiaalinen eristäminen sekä esimerkiksi asuntojen hinta- ja vuokrakehityksestä jälkeen jääneet asumisen rahalliset tuet. (Lehtonen & Salonen, 2008, 30.)

Kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen puuttuessa on kilpailu vähistä asunnoista kova. Tavaton ei ole tilanne, jossa yhtä asuntoa tavoittelee monta kymmentä hakijaa. Tällaisissa tilanteissa ne henkilöt, joilla on jonkinlaisia rajoitteita, ovat hyvin heikoilla. Yhteiskunnan jälkeenjäänyt tukijärjestelmä puolestaan pakottaa pienituloiset puutteellisiin asuntoihin ja huonomaineisiin lähiöihin, joissa esimerkiksi päihdekuntoutuminen voi olla hankalaa. Asunnottomien joukossa on henkilöitä, jotka kyllä saisivat asunnon, mutta eivät voi tai tahdo muuttaa niille alueille, joilta asunto osoitetaan. (Mts. 2008.)

Yksilökohtaisia asunnottomuusriskejä on tunnistettu useita. Näitä ovat esimerkiksi henkilön omaan historiaan liittyvät tekijät, joita voivat olla jossain instituutiossa kasvaminen, lapsuudenperheen ongelmat sekä koulun keskeyttäminen. Asunnottomien aikuisuudessa on usein havaittavissa velkaantumista, avioeroja, päihteiden käyttöä tai mielenterveydenongelmia. Kaikista pahimmin asunnottomuusriskin alla elävät ne ihmiset, joille on kasaantunut useita riskitekijöitä. (MTS. 2008, s. 30-31.)

Muita asunnottomuusmekanismeja ovat esimerkiksi varhainen lapsuudenkodista muutto, matala koulutustaso, epäluottamus viranomaisia kohtaan, työelämän

puuttumattomuus, epävakaa asumisen mekanismit kuten luottotietojen menetyt ja vuokravelat sekä ihmissuhteiden ongelmat. Näitä tekijöitä voidaan yhteisesti nimittää myös epävakaa elämän mekanismeiksi. Näiden tekijöiden kasautuessa on henkilön riski joutua asunnottomuusuhan alle kasvanut. Toisaalta osa asunnottomuusriskin alla elävistä ei ole kärsinyt näistä opituista mekanismeista vaan heidän elämässään on saattanut olla vaikutusta jollakin kriisillä. Näitä kriisejä voivat olla esimerkiksi avioero, mielenterveysongelmat, työttömyys tai väkivaltainen parisuhde. (Lehtonen & Seppälä, 2013, 96–97.)

### 3.2 Asumisentahto

Pohdittaessa syitä asunnottomuuteen tai asunnottomuusuhkaan on kiinnitettävä huomiota siihen, että etenkin nuorilla aikuisilla saattaa asunnottomuuden taustalla olla isoja puutteita asumisentahtoissa. Tällä tarkoitetaan sitä, että henkilöllä on ongelmia asunnon hankkimisen lisäksi asunnon hallinnassa ja säilyttämisessä. Voidaan puhua myös asumiskyvystä. (Lehtonen & Salonen, 2008, 10–11.)

Asumiskyvyn ongelmat liittyvät siihen ettei henkilö kykene riittävästi pitämään huolta itsestään ja asunnostaan. Välttämättömät kodinaskareet ovat henkilölle vaikeita suorittaa. Myös raha-asioista huolehtiminen on haasteellista. Toisaalta asumiskyvyn haasteet näyttäytyvät myös naapurustoa häiritsevänä käyttäytymisenä ja välipitämättömyytenä. Joissakin tapauksissa asumiskyvyn haasteet ovat menneet niin pitkälle, ettei henkilö enää edes tahdo parantaa omia asumisolosuhteitaan. Asumiskyvyn ongelmia voidaan ennustaa henkilön asunnottomuusriskien avulla. (Jokinen & Juhila, 1991, 44–46.)

Asumisentahtoon ongelmat ovat nousseet otsikoihin viime aikoina. Sanomalehti Keskisuomalainen kertoi Suomen tietotoimiston uutisesta 4.9.2014. Uutisen mukaan maksuvaikeudet vuokrien hoidossa ovat lisääntyneet. Uutisen mukaan tänä vuonna vuokria jättää maksamatta noin 17 000 suomalaista. Voimassa olevia

vuokrahäiriömerkintöjä on nyt noin 50 000 henkilöllä. Voidaan ajatella, että monessa tapauksessa noiden vuokravelkojen taustalla on myös ongelmia asumistaidoissa. Uutisen mukaan vuokravelat ovat tyypillisesti useiden tuhansien suuruisia ja ne vastaavat monen kuukauden vuokraa. Onkin pohdittava sitä, kuinka vuokranmaksuvaikeuksista kärsivät henkilöt voitaisiin saada avun ja tuen piiriin jo aiemmin, niin etteivät velat kasvaisi kohtuuttomiksi. (STT, 4.9.2014.)

Myös muut mediat ovat uutisoineet asumistaitojen heikentymisestä. Etenkin nuorten arkitaitojen puutteet ovat nousseet otsikoihin. Nuoret saattavat kotoa muuttaessaan olla täysin ilman normaaleja arkitaitoja ja he tarvitsevat apu niin kaupassa käyntiin, siivoamiseen kuin raha-asioiden hoitoonkin. (Krautsuk, Yle-uutiset, 4.9.2014.)

Ollessani työharjoittelussa nuorten aikuisten palvelukeskuksessa kohtasin paljon nuoria, joiden asuminen oli syystä tai toisesta vaarantunut. Tapasin esimerkiksi nuoria aikuisia, jotka eivät koskaan olleet avanneet laskukirjekuoria, osa nuorista ei osannut alkeellisiakaan siivoustaitoja ja esimerkiksi virastoasioiden hoitaminen oli kohtuuttoman hankalaa.

Nuorten arkitaitojen puutteesta on helppo syyttää vanhempia. Nuorilla aikuisilla asumiskyvyn ongelmat voivat periytyä jo lapsuudenkodista, jossa vanhemmat ovat voineet kärsiä esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmista. Toisaalta asumisen ongelmia saattaa olla myös niin sanottujen tavallisten kotien nuorilla. Asumisen ongelmat eivät koskaan synny tyhjiössä vaan niihin vaikuttavat monet eri asiat. Asumisen tukeminen pitäisikin olla aina kokonaisvaltaista. (Lehtonen & Salonen, 2008, 10.)

Voidaan myös pohtia sitä kuinka pitkälle voidaan kestää erilaisuutta. Mikä on esimerkiksi riittävä siivouksen taso? Usein myös vuokranantajilla ja naapureilla saattaa olla ennakkoluuloja tietynlaisia vuokralaisia kohtaan. Henkilön asumiskykyä voidaan arvioida negatiivisesti ilman, että henkilöä on koskaan tavattu. Esimerkiksi vanhat luottohäiriömerkinnät ovat usein este asunnon saamiselle.

Myös perheettömyys, työttömyys tai vankilatausta saavat vuokranantajat ja naapurit suhtautumaan negatiivisesti asunnon hakijaan. Kaikista heikoimmassa asemassa asuntomarkkinoilla ovat päihde- ja mielenterveysongelmaiset. Negatiivinen ennakointi vaikuttaa heikosti ihmisen kykyyn uskoa omiin asumisen taitoihin. Nämä ihmiset saattavat joskus myös luovuttaa ja tyytyä asumaan epätydyttävästi. (Huvinen yms. 2002, 16–17.)

## 4 Asunto ensin periaate

Asunto ensin periaate (Pathways to Housing), on Yhdysvaltalaisen psykologi John Tsemberiksen johdolla kehitetty malli jonka tavoitteena on pureutua pitkäaikaisasunnottomuuden hoitoon. Tsemberiksen tavoitteena on ollut löytää vaikuttava hoitomuoto asunnottomille, joiden asunnottomuus on pitkäaikaista ja johon liittyy muita sosiaalisia ongelmia kuten köyhyyttä, päihde- tai mielenterveysongelmaa, fyysisiä sairauksia, traumoja tai muita vaikeuksia. Tsemberiksen mallin mukaan asunnon tarvitsijoille tarjotaan asunto riippumatta heidän muista ongelmistaan. Hylätään termi asumisenkyky ja todetaan kaikkien olevan kykeneväisiä asumaan oikeanlaisten palveluiden turvin. Tsember painottaakin, ettei asunto ensin-periaate ole koskaan vain asunnon hankkimista asiakkaalle vaan siihen liittyy myös oikeanlaisen tuen tarjoaminen. (Tsemberis, 2010.)

Palvelua toteutetaan asiakaslähtöisesti ja asiakas saa itse päättää millaisia palveluita ottaa vastaan. Moniammatillista tukea tarjotaan niin lähiyhteisöissä kuin asiakkaan kotonakin. Kaikki tuki perustuu vapaaehtoisuuteen. Hoitoa ei ole pakko ottaa vastaan. Asiakkaan on kuitenkin maksettava tietty määrä vuokrasta ja tavattava tukitiimiä kerran viikossa. (Mts. 2010)

Asunto ensin- periaatteen palveluissa noudatetaan kuluttajaperiaatetta, jonka mukaan jokaisella on oikeus valita asuntonsa tarjotuista vaihtoehtoista. Pitkäaikaisasunnottomat pyritään asuttamaan heidän toiveidensa mukaisesti. Useimmilla toiveena on oma vuokra-asunto. Asuntojen hajasijoittamisella pyritään siihen, että asutettavat pystyisivät integroitumaan normaaleihin lähiyhteisöihin. Palvelut ja asuminen halutaan eriyttää, vaikkakin voidaan käyttää myös kotiin jalkautuvia palveluita. Kaikki toiminta tähtää asiakkaan voimautumiseen ja toimimiseen. (Mts. 2010.)

Toiminnan tärkeimpiä tavoitteita ovat asumisen säilymisen lisäksi toivon luominen asiakkaalle sekä tarkoituksellisen sosiaalisen roolin rakentaminen. Myös vertaistuki nähdään tärkeänä. Asiakkaille pyritään tarjoamaan mahdollisuuksia



kehittää tietojaan ja taitojaan. Myös moniammatillisen työntekijätiimin osaamista hyödynnetään mahdollisimman hyvin. Kaiken toiminnan tavoitteena on kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja positiivisen elämäntyylin luominen asiakkaalle. (Tsemberis, 2010.)

#### 4.1 PAAVO ja PAAVO2

Suomessa asunto ensin -periaatetta on noudatettu esimerkiksi PAAVO1 ja PAAVO2- hankkeissa. Paavo-hankkeissa tavoitteena on tarjota asuntoja pitkäaikaisasunnottomille erilaisia asumisyksiköitä perustamalla. PAAVO2 – hankkeen tarkoitus on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus Suomesta kokonaan vuoteen 2015 mennessä. Tavoite on kova, kun huomioidaan, että ARAN (2015) selvityksen mukaan vuoden 2014 lopulla koko maassa pitkäaikaisasunnottomia oli 2078 henkilöä. Ohjelman tavoitteena on myös vähentää pitkäaikaisasunnottomuuden riskiä tehostamalla sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä. Myös asunnottomuuden ennaltaehkäisy nähdään projektin tavoitteeksi. (ARA, 2013.)

PAAVO2 – hanke toimii 10:ssä suomalaisessa kunnassa (Helsinki, Vantaa, Espoo, Tampere, Jyväskylä, Oulu, Kuopio, Lahti, Joensuu ja Turku). Toimenpiteitä hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi ovat esimerkiksi asuntojen osoittaminen pitkäaikaisasunnottomille, hankkeeseen osallistuvissa kaupungeissa laadittavat toimintasuunnitelmat pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi ja asuntoloiden käytöstä luopuminen ja niiden korvaaminen tukiasunnoilla sekä itsenäisellä asumisella. Huomiota kiinnitetään myös etenkin vapautuvien vankien asuttamiseen. Toimintaa rahoitetaan ARA, investointiavustuksilla, sosiaali- ja terveystieteiden rahalla sekä Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksella. (ARA, 2013.)

Asumisneuvontaa vakinaistetaan ja kuntia tuetaan toiminnan laajentamisessa. Myös Jyväskylässä toimiva kaupungin sosiaalinen isännöinti on osa PAAVO2 - hanketta. Nuorten asunnottomuuden ehkäisemiseksi on hankkeen alle perustettu kaupunkien, kirkon ja yhteisöjen monialainen Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhanke. (Mts.)

Asunto ensin – periaatteen kehittäjä John Tsemberis on arvioinut PAAVO -hankkeen toteutumista, sen ensimmäisessä vaiheessa. Tsemberiksen mukaan hankkeen tavoite ensisuojiin ja muiden vastaavien asumisyksiköiden kehittämisen on asunto ensin – periaatteen vastaista. Onhan alkuperäisessä ideassa juuri luovuttu vastaavista asumisyksiköistä ja pyritty sijoittamaan pitkäaikaisasunnottomat normaaleihin vuokra-asuntoihin. Tsemberis myös ehdottaa kiinnittämään huomiota niihin käytäntöihin, jotka estävät tai vaikeuttavat pitkäaikaisasunnottomien sosiaalipalveluihin pääsyä ja asunnon saamista. Tällaisia käytäntöjä ovat mielestäni esimerkiksi sosiaalitoimistojen siirtyminen pois lähiöistä ja pikkukunnista, asumistuen jälkeensä jääneisyys, sosiaalitoimen jäykkä hierarkia, vuokrien nousu ja maksuhäiriömerkinnän omaavien vaikeus saada asuntoa. Usein asuntolat ja tukiasunnnot ovat myös päihitteettömiä. Tsemberis huomioi myös psykitarisen hoidon saatavuuden. (Tsemberis, 2011.)

Tsemberis (2011) kehottaa kiinnittämään huomiota rahoituksen oikeanlaiseen kohdentumiseen ja sopimusprosessin avaamiseen, jotta sen joka vaiheessa voitaisiin nähdä asunto ensin – periaatteen toteutuminen. Toimet olisi myös kohdistettava oikealle kohderyhmälle. Myös uudenlaisten projektien synty on Tsemberiksen mukaan tärkeää.

Pitäisikö pohtia millä tavoin PAAVO 2 on kehittynyt alkuperäisestä PAAVO –hankkeesta. Ovatko Tsemberiksen (2011) ohjeet toteutuneet? Voidaan ainakin huomata, että PAAVO 2:ssa pyritään asuntoloiden sijaan asuttamaan pitkäaikaisasunnottomia niin sanottuihin normaaleihin asuntoihin sekä erilaisiin tuki- ja palveluasuntoihin. Myös rahoitusta on lisätty ja hankkeen sisälle on syntynyt eriytyneitä projekteja. Asumisohjaajien määrä on kasvanut ja palvelu on monessa kunnassa jo kunnan omaa tuotantoa, kun aiemmin vastaavanlaista ohjausta oli usein saatavilla vain kolmannen sektorin järjestämänä. Myös asutettavien lähiympäristö on huomioitu erilaisin lähiöhankein.

Pitkällä aikavälillä tarkasteltuna asunnottomuus onkin viime vuosina vähentynyt. Tänä vuonna Suomessa on noin 40 pitkäaikaisasunnottomia vähemmän kuin

viime vuonna (ARA, 2015). Vähenemistahti ei kuitenkaan ole riittävä siihen, että tämän vuoden lopussa pitkäaikaisasunnottomuus olisi Suomesta kokonaan kadonnut. Voidaan myös pohtia sitä onko asunnottomuuden katoaminen kokonaan koskaan mahdollista?

Päihteiden aktiivikäyttäjiä tutkittaessa on voitu huomata, että joukossa on henkilöitä, joiden pysyvä asuttaminen on erittäin haasteellista. Samanlaisia vaikeita tapauksia on todennäköisesti myös mielenterveysongelmaisten joukossa. Asunto ensin – periaatteella asutettujen hoivapalvelukustannusten on voitu huomata laskevan ja asuttamisen monissa tapauksissa onnistuneen. Kustannussäästöt eivät kuitenkaan joissain laskelmissa ole vastanneet asuttamiseen käytettyjä kuluja. Olisi myös pohdittava miksi jotkut asunnottomat jäävät pois asutusohjelmista. Osa jää ulkopuolelle omasta halustaan ja osaa taas eivät palvelut tavoita. Ovathan asunnottomat tiedetysti vain vähän sosiaali- ja terveyspalveluita käyttäviä. (Kertesz ym, 2009.)

On mahdollista, että joidenkin asiakkaan elämässä epävakaa elämän mekanismit vaikuttavat niin vahvasti, ettei hänen pysyvä asuttamisensa ole juuri kyseisellä hetkellä helppoa. On myös huomattu, että mikäli asumismuodossa sallitaan päihteidenkäyttö voi käyttö jopa vähentyä. Tästä syystä asumispalveluissa ei voi olla vain päihteettömiä yksiköitä. Toisaalta päihteidenkäytön nähdään ennakoivan epävarmaa asumista kaikissa asumismuodoissa. (Mts. 2009.)

## 5 Sosiaalinen isännöinti

Sanatarkimmin sosiaalinen isännöinti tarkoittaa isännöintiä, johon on liitetty myös asiakkaan sosiaalisten asioiden hoitoa. Alun perin termi on käännös Pohjoismaisista social förvaltning ja samordnats boendeservice käsitteistä. Sosiaalista isännöintiä onkin harjoitettu paljon esimerkiksi Tanskassa, josta se on rantautunut Suomeen 1990-luvun alussa. Suomessa sosiaalinen isännöinti oli alkujaan lähempänä isännöintiä kuin sosiaalityötä ja sitä harjoittivat muun muassa isännöitsijät ja muut asumisesta vastaavat henkilöt. Sitä määriteltiin kolmesta eri näkökulmasta yhdyskuntatyöksi, palvelujen koordinoimiseksi sekä asukaspalveluorganisaatioksi. Nykyinen sosiaalipalveluihin liitetty sosiaalinen isännöinti liittyy noista perinteisistä näkökulmista lähinnä palvelujen koordinoimiseen. (Backlund, 2004, 6.)

Sosiaalityön ja isännöinnin yhdistäminen on tullut tarpeelliseksi yhteiskunnan muutoksen kautta. 1990-luvun laman jälkeen Suomeen on syntynyt huono-osaisten joukko. Sosiaaliset ongelmat ovat kasautuneita tietyille vuokratalueille. Huono-osaisuus on myös yhä enemmän ylisukupolvista ja esimerkiksi sosiaalitoimen asiakkuudet näyttävät periytyvän. Ihmisten ongelmat kasaantuvat ja vähäisten voimavarojen vuoksi saattavat arjenhallintataidot heikentyä tai jäädä lainkaan kehittymättä. Tämä johtaa usein asumisen vaarantumiseen. Myös lisääntyneet päihdeongelmat ja mielenterveysongelmaisten laitoshoidon muuttaminen avohoidoksi lisäävät asumisneuvonnan tarpeellisuutta. Lisäksi maahanmuuton lisääntyessä on maahanmuuttajille suunnattu asumisneuvonta tullut tarpeelliseksi. Tähän tulisi liittää myös systemaattisia kotouttamistoimia. (Backlund, 2004, 9.)

Sosiaalinen isännöinti ja asumisneuvonta liittyvät kiinteästi asunto ensin -periaatteeseen, jonka mukaan jokainen kykenee itsenäiseen asumiseen oikeanlaisen tuen turvin. Ne liittyvät myös uudessa sosiaalihuoltolaissa mainittuun sosiaaliseen kuntoutuksen vaatimukseen ja sosiaalinen isännöinti mainitaan sosiaalisen kuntoutumisen menetelmäksi (Tuusa & Ala-Kauhaluoma, 2014, 9-10).

Sosiaalisten isännöijien ja asumisneuvojen työnkuva koostuu heille vuonna 2004 teetetyin kyselyn mukaan monista asioista ja työnkuva saattoi vaihdella paljon eri kunnissa. Pääosin työhön kuului neuvomista asumisen pulmissa kuten vuokraveloissa, järjestyshäiriöissä, asunnon huonoon hoitoon liittyvissä asioissa sekä naapurikinoissa. Lisäksi työ sisälsi palveluohjausta ja verkostotyötä. Osalla työhön saattoi liittyä myös asukasvalintoja ja jopa häätöjen antamista. Suurin osa vastaajista työskenteli kiinteistöyhtiön palveluksessa, osa kolmannella sektorilla ja vain yksi henkilö kunnan palveluksessa. (Backlund, 2004, 13–14)

Vuodesta 2004 on sosiaalisen isännöinnin ja asumisohjauksen asema parantunut erilaisten hankkeiden ja hallitusohjelmien myötä. Esimerkiksi Jyväskylässä sosiaalinen isännöinti on nykyään kaupungin omaa palvelua. Asumisneuvontaa on jo monissa suomen kunnissa. Palvelu vaihtelee kuitenkin edelleen eri kuntien välillä eikä sitä ole saatavilla kaikkialla. (Seppälä, 2015.)

Asumisneuvonnan ja sosiaalisen isännöinnin hyödyt ovat kiistattomia. Vuoden 2004 tutkimuksessa vastaajina olleet asumisohjaajat totesivat pystyvänsä työssään ratkaisemaan asiakkaiden asumisen ongelmia. Asukkaiden taloutta ja arkea voitiin suunnitella, häntä voitiin opastaa lähes kädestä pitäen siivoamiseen, ruuanlaittoon tai vaikkapa laskujen maksuun tai häntä oli mahdollista ohjata oikeiden palveluiden ääreen. Asiakkaita pyrittiin myös aktivoimaan ja motivoimaan muutokseen. Saavutetut edut koskevat niin asiakkaita, vuokranantajia, kuin yhteiskuntaakin. ( Backlund, 2004, 16-17)

Yleisradion Keski-Suomen paikallisosasto haastatteli keväällä 2015 Jyväskyläläisiä sosiaalisen isännöinnin työntekijöitä Alvari Palmia ja Sanna Salopajua. Haastattelussa asumisohjaajat kertovat kokevansa onnistuneensa noin 95:ssä %:ssa tapauksia. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden asuminen on voinut jatkua. Häädöt on voitu Palmin ja Salopajun mukaan estää tai tilanteeseen on voitu puuttua jo ennaltaehkäisevästi, jolloin häätövaiheeseen ei ole tarvinnut edes edetä. Haastattelussa Salopaju muistuttaa hädän maksavan yhteiskunnalle ja asun-

nonomistajalle noin 5000–20000 euroa, joten tällä palvelulla on inhimillisten kustannusten lisäksi voitu säästää myös rahaa. (Seppälä, 2015.)

## 5.1 Sosiaalinen isännöinti Jyväskylän kaupungin palveluna

Jyväskylässä sosiaalista isännöintiä on kaupungin palveluna harjoitettu vuodesta 2010, jolloin toiminta käynnistyi Asu Ite-hankkeen alaisena. Asu Ite-hanke oli osa Kaste-hanketta. Sen esikuvia voidaan löytää myös esimerkiksi Tanskasta ja Englannista. Ennen Jyväskylän kaupungin hanketta oli sosiaalista isännöintiä harjoitettu Jyväskylässä erilaisten järjestöjen voimin. Esimerkiksi Katulähetyksellä on ollut tarjolla vastaavanlainen palvelu. (Palmi, 2014.)

Haastattelin opinnäytetyötäni varten sosiaalisen isännöinnin asumisohjaajaa Alvari Palmia, joka on ollut Jyväskylän kaupungin sosiaalisessa isännöinnissä mukana alusta saakka. Palmin (2014) mukaan ajatuksena Asu Ite-hankkeesta lähtien on ollut tarjota tukea ja apua henkilöille, joiden asuminen on syystä tai toisesta vaarantunut. Toiminnan alussa asiakkaita oli 10–15 kappaletta. Nyt keväällä asiakkaita on lähes viisikymmentä ja lisää asiakkaita olisi jatkuvasti tulossa, mikäli resurssit vain riittäisivät (Seppälä, 2015).

Palmi (2014) kertoo palvelun vaikuttavuuden ilmenneen lähes heti. Asiakkaiden elämän pystyttiin vaikuttamaan pienin keinoin. Esimerkkinä sosiaalisen isännöinnin tehosta Palmi kertoo vuonna 2012 olleen Jyväskylässä 60 häättöä. Näistä häädöistä yksikään ei Palmin mukaan kohdistunut sosiaalisen isännöinnin asiakaisiin.

Vuonna 2012 Asu Ite-hanke päättyi ja toiminta vakiinnutettiin osaksi Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluita. Alkuvuodesta 2014 toiminta laajeni, kun Palmin rinnalle palkattiin kaksi työntekijää lisää. Samalla asiakaskunta muuttui. Toiminnan alkuvaiheessa asiakkaat olivat lähes yksinomaan päihde- ja/tai mielenterveysongelmaisia miehiä, joiden ongelmat olivat hyvin monimutkaisia ja asumien

ongelmat pitkäaikaisia. Toiminnan muuttumisen myötä asiakaskunta on naisistunut ja nuorentunut. Asiakkaan ongelmat eivät enää välttämättä ole yhtä raskaita, kuin aiemmin. Ongelmat ovat kuitenkin yhä vahvasti yhteydessä elämänhallinnan ja asumisen taidon puutteisiin. (Palmi, 2014.)

## 5.2 Sosiaalisen isännöinnin asiakasprosessi

Sosiaaliseen isännöintiin ohjaututaan Jyväskylässä sosiaalityöntekijän tai asumisneuvojan arvion perusteella. Toisinaan asiakkaalla saattaa asunnon saannin ehtona olla sosiaalisen isännöinnin aloittaminen. Mikäli asiakkaalla on asunto, hänen asiakkuudestaan päätetään yhdessä sosiaalityöntekijän, asumisohjaajan ja hänen itsensä kanssa. Yleensä asiakkaat ovat asiakkuuden alussa hyvin motivoituneita. (Palmi, 2014; Hakala, Salopaju & Palmi 2014.)

Asiakkuus alkaa palvelusuunnitelman teolla. Palvelusuunnitelman tekevät yhteistyössä sosiaalityöntekijä, asumisohjaaja sekä asiakas. Asiakkuus voi alkaa vain, mikäli asiakas sitoutuu palveluun sekä yhdessä sovittuihin tavoitteisiin. Aluksi sopimus tehdään noin neljäksi kuukaudeksi. (Mts. 2014)

Sosiaalisen isännöinnin työskentely jatkuu ensimmäisellä kotikäynnillä, jossa asiakkaan elämäntilannetta kartoitetaan ja pohditaan yhdessä niitä asioita, joiden avulla asiakas voisi kohentaa omaa asumisentaitoaan. Sovitaan myös jatko-työskentelystä. Seuraavilla kerroilla toteutetaan suunnitelmaa. Tärkeimpiä työmenetelmiä ovat asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen arkisissa asioissa, asiointiapu, ryhmätoiminta sekä palveluohjaus ja verkostojen luominen asiakkaan ympärille. (Mts. 2014)

Sosiaalisen isännöinnin yhteistyökumppaneina on laaja kirjo kunnallisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluita. Myös asiakkaiden omaiset ovat tärkeitä kumppaneita. Esimerkkejä julkisen sektorin yhteistyökumppaneista ovat aikuis-sosiaalityö, lastensuojelu, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut (esimerkiksi

Sovatek ja Sallaajärven hoitokoti), työllisyyspalvelut, Kansaneläkelaitos, talous- ja velkaneuvonta, poliisi, edunvalvonta ja niin edelleen. Yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi Kan-koti (ja muut asumspalvelut), VaHa-projekti, Suvanto ry, Katulähetys, Pelastusarmeija, Turvanen, Asema68 ja niin edelleen. (Hakala, Salopaju & Palmi, 2014.)

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaan. Joillakin asiakkailla on useita muita toimijoita verkostossaan. Joidenkin verkostot ovat vähäisempiä. Oikeanlaisen verkoston kartoittaminen on kuitenkin tärkeä osa sosiaalista isännöintiä. (Hakala, Salopaju & Palmi, 2014.)

Ei ole tavatonta, että asiakkaille sattuu asiakkuuden aikana niin sanottuja retkahduksia. Myös sosiaalisen isännöinnin asiakkaisiin voidaankin soveltaa niin sanottua muutosvaihemallia, jossa retkahdus on yksi elämänmuutoksen vaiheista. Esittelen muutosvaihemallin osana sosiaalisen isännöinnin asiakkaan kuntoutumista myöhemmin. Retkahduksen sattuessa asiakas ohjataan oikeanlaisen tuen ja avun piiriin. Asiakkuutta jatketaan, kun asiakas on siihen taas valmis. (Mts. 2014.)

Työskentelyn edetessä pidetään välipalavereja ja tarkistetaan asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista. Asiakassuunnitelmaa voidaan myös päivittää. Asiakkuus kestää tyypillisesti joitakin kuukausia. Tosin joukossa on myös pitkiä vuodenkin kestäviä asiakkuuksia. Tavoitteena on, että sosiaalisen isännöinnin päätyttyä asiakkaan asuminen olisi turvattu ja hänelle olisi saatu luotua oikeanlainen palvelu- ja asiantuntijaverkosto (Mts. 2014.)

Sosiaalisen isännöinnin vaikuttavuutta on hankala mitata. Tuloksia ei voida mitata millään määrällisillä mittareilla eikä hyviä laadullisia mittareita ole kehitetty. Yksi vaikuttavuuden arviointiin kehitetty menetelmä on opinnäytetyön tuloksena syntyvä asiakaskysely. Asiakkaiden oma kokemus palvelusta on kuitenkin yksi oleellisimpia asioita. Muita mittareita voisivat olla esimerkiksi se kuinka moni asiakkaista on asiakkuuden päätyttyä vuoden kuluttua ilman asumisen ongelmia



kuten vuokravelkoja, varoituksia tai häätöjä. Toisaalta myös tämänkaltaisten mit-  
tareiden käyttäminen on hankalaa, sillä asiakkaiden lähtökohdat ovat erilaisia.  
Jollekin asiakkaalla voi olla onnistuminen se, että häätöjä on tullut vuodessa vain  
yksi tai ettei vuokravelkoja ole kertynyt kuin yhdeltä kuukaudelta. Toisen asiak-  
kaan onnistuminen voi taas olla se, että hän käy sovitusti mielenterveystoimis-  
tossa (Mts.)



Kuvio 2 Sosiaalisen isännöinnin prosessikaavio (Hakala, Salopaju & Palmi, 2014).

## 6 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisen isännöinnin tarkoituksena on pohjimmiltaan asiakkaan sosiaalisen kuntoutumisen edistyminen. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan toimintaa, joka tähtää syrjäytyneiden henkilöiden palauttamiseen takaisin osallisiksi yhteiskunnan jäseniksi. Sosiaalisen kuntoutuksen avulla pyritään parantamaan tuettavan sosiaalista toimintakykyä sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen edellytyksiä. Sosiaalinen kuntoutus on melko uusi käsite ja se voi pitää sisällään hyvin monenlaista toimintaa. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä sosiaalinen kuntoutus on saamassa lainmukaisen määritelmän. (Kuntoutusportti, 2013.)

Kuntoutussäätiö on sosiaali- ja terveysministeriön tilauksesta laatinut vuonna 2014 selvityksen nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Selvityksen mukaan tällä hetkellä tarjottava sosiaalinen kuntoutus on varsin erilaista eri kuntien välillä. Palveluntarjoajat ovat usein kolmannen sektorin toimijoita ja palvelut on rahoitettu hankerahoituksella. Tämä hetken palvelut eivät vastaa nuorten tarpeita eikä palveluihin ohjautuminen ole systemaattista. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite ei ole myös juurikaan kehittynyt 1970-luvusta, jolloin termi liitettiin lähinnä vammaispalveluihin. Uuden lain myötä termi on vaatinut tarkennusta ja kuntoutussäätiön tutkimuksen tavoitteena on ollut sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvien palvelutarpeiden ja palvelumuotojen selvittäminen. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma, 2014, 6.)

Kuntoutuksen käsite on sosiaalityössä vahvistunut 1990-luvulta lähtien. Sen rinnalla ovat kulkeneet myös käsitteet voimauttava sosiaalityö (empowering social work), muutossosiaalityö ja aktivointipolitiikka. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoite voidaan nähdä samanlaisena kuin muunkin kuntoutuksen. Päämääränä on asiakkaan itsenäinen selviytyminen sekä yhteiskuntaan osallistuminen. Myös nykyisessä nuorisolaissa on jo nähtävissä piirteitä tavoitteesta tukea nuorten sosiaalista kuntoutusta erilaisin palvelumenetelmin. (Mts. 2014.)

Sosiaalista kuntoutusta tarvitsevien nuorten määrä vaihtelee eri laskentatapojen mukaan. Joitain mahdollisen sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa olevista nuorisista on listattu alle Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014) selvityksen mukaisesti.

- Lokakuussa 2014 145 900 15–29-vuotiasta nuorta koulutuksen ja työelämän ulkopuolella
- 110 000 20–29-vuotiasta koulutuksen ja työelämän ulkopuolella ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa
- 52 000 alle 25-työtöntä työnhakijaa heinäkuussa 2014 (neljäsosa pitkäaikaistyöttömiä)
- 150 000 täysin tilastojen ulkopuolella olevaa 15–29-vuotiasta vuonna 2014
- 22 938 toimeentulotuen 18–29-vuotiasta pitkäaikaissaajaa (10–12 kk) vuonna 2012

Selvitysten mukaan myös lastensuojelun piirissä olevat ja aiemmin olleet, sekä nuoret joilla on koulunkäyntivaikeuksia toisen asteen opinnoissa, ovat mahdollinen sosiaalista kuntoutusta tarvitseva ryhmä, jonka kokoa on mahdoton arvioida. (Tuusa ja Ala-Kauhaluoma, 2014, 17–18.)

Kun sosiaalista kuntoutusta tarvitsevien määrään lisätään vielä yli 29-vuotiaat, on palvelun tarve suuri. Voidaankin pohtia sitä millä tavoin lakisääteiset sosiaalisen kuntoutuksen palvelut voidaan taata lakimuutoksen jälkeen. Onko sosiaalinen kuntoutus kaikille asiakkaille mahdollista? Sosiaalityön saamisen määrittelee usein myös toimeentulotukioikeus. Ilman toimeentulotukioikeutta on sosiaalityötä hankala saada ilman lastensuojeluasiakkuutta. Jääkin nähtäväksi muutuuko tilanne sen jälkeen, kun toimeentulotuki siirtyy Kansaneläkelaitoksen maksettavaksi. Vapautuuko tämän jälkeen resursseja varsinaiseen sosiaalityöhön?

Myös Tuusan ja Ala-Kauhaluoman selvityksessä (2014) on painotettu sitä, millä perusteille asiakkaan ohjautuvat paneutuvamman sosiaalityön asiakkaiksi on

suurta kunnallista vaihtelua. Etenkin päihde- ja mielenterveysasiakkaan jäävät selvityksen mukaan helposti varsinaisen sosiaalityön ulkopuolelle. Sosiaalityön asiakkaaksi pääseminen ja asiakkuuden säilyttäminen vaativat myös asiakkaan omia ponnisteluja. Palveluita kohdennetaan alle 25-vuotiaille, jolloin vanhemmat toimeentulotuen saajat jäävät helposti palvelujen ulkopuolelle

Tuusa ja Ala-Kauhaluoma (2014) sanovat sosiaalisella kuntoutuksella tähdättävän asiakkaan palvelujen henkilökohtaiseen suunnitteluun ja toteutukseen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltaisella kartoittamisella. Kaiken taustalla vaikuttaa termi toiminnallisuus. Toiminnalliset elementit voivat asiakkaan tarpeen mukaisesti sisältää esimerkiksi valmennusta arkipäivän toimintoihin tai elämänhallinnan kehittymiseen, vertaistukea, tukea sosiaalisiin suhteisiin, työtoimintaa tai muita asiakkaan tarvitsemia palveluita. Sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä ei kuitenkaan voida Tuusan ja Ala-Kauhaluoman selvityksenkään (2014) mukaan täysin määritellä lailla vaan sisällöt syntyvät asiakkaan tarpeen mukaisesti.

## 6.1 Sosiaalisen kuntoutuksen kehitystarpeet

Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014, 18–19) haastattelemat asiantuntijat näkevät sosiaalisessa kuntoutuksessa monia kehitystarpeita. Haastateltujen mukaan nuorten palvelutarpeet tulisi tunnistaa ja arvioida siinä palvelupisteessä, johon nuori hakeutuu. Nuori voi hakeutua palveluihin esimerkiksi terveys- työttömyys- tai asunto-ongelmissa. Nuoren tilanne tulisi nähdä kokonaisvaltaisesti siellä minne hän hakeutuu. Verkostotyön aloittajana voi toimia kuka vain asiantuntija.

Olisi huomioitava myös ne nuoret, jotka eivät palveluihin hakeudu. Etsivän työn merkitys korostuu. Usein ne nuoret, jotka eivät tarpeistaan huolimatta hakeudu palveluihin ovat kaikkein heikoimmassa asemassa. Näiden nuorten tavoittamiseen olisi löydettävä tehokkaita keinoja. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma, 2014, 19.)

Nuorten palveluissa tärkeää on matala kynnys. Nuoret tarvitsevat usein myös ammattilaisen, jonka kanssa nuori voi yhdessä pohtia elämänsä suuntaa. Liiallinen omatoimisuuden korostaminen ei yleensä toimi. Opinto-ohjauksen ja ammatinvalinnan roolia olisi myös korostettava. Nuoret eivät hyödy pakosta ja sanktioista, joiden perusteella he saattavat hakea heille sopimattomiin opintoihin, jotka keskeytyvät jonkin ajan kuluttua. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma, 2014, 19–20.)

Nuorille tärkeää on myös palvelun imago. Palvelun tulisi olla mahdollisimman kaukana viranomaistoiminnan mielikuvasta. Palveluiden tulisi olla myös kotiin meneviä ja jalkautuvia. Olisi myös huomioitava se, että monilla palveluiden pariin hakeutuvilla nuorilla on paitsi päihde- ja mielenterveysongelmia niin myös oppimisvaikeuksia. Perinteinen opiskelu ei sovi kaikille. Nuorilla tulisi olla valittavana erilaisia koulutusmuotoja. Palveluiden dialogisuutta ja oikea-aikaisuutta tulisi kehittää. (Mts. 2014, 20.)

Ongelmaksi nähtiin myös se, että vaikka palveluntarve on tunnistettu saattaa palveluiden saaminen olla hankalaa. Palvelupolun rakentaminen on haasteellista, kun moniin palveluihin joutuu jonottamaan. Myös etenkin työllisyys- päihde- ja mielenterveyspalveluissa nähtiin paljon resurssivajetta. Asiantuntijat kaipaivatkin enemmän aikuissosiaalityön omana palveluna järjestettäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. (Mts. 2014, 20.)

Asiantuntijahaastattelujen perusteella voidaan todeta sosiaalisen kuntoutuksen olevan eri viranomaisten yhteistoimintaa. Sen pitäisi perustua tarkkaan palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelmaan. Oikeanlainen palvelutarpeen näkemys syntyy usein luottamussuhteen rakennuttua. Tämä vaatii useita tapaamiskertoja, herkkyyttä tunnistaa asiakkaan tarpeita sekä kasvokkain tehtävää työtä, jossa asiakas kohdataan tukemalla hänen tavoitteitaan ja päämääriään. Monet tulevat autetuiksi saadessaan riittävän henkilökohtaista ohjausta. ( Mts. 2014, 22–23.)

Raportissa myös kritisoidaan voimakkaasti lakimuutosta, jonka mukaan alle 25-vuotiailta toimeentulotukiasiakkailta voidaan leikata toimeentulotukea, mikäli he ovat keskeyttäneet koulutuksen tai kieltäytyneet siitä. Esimerkiksi Jyväskylässä samaa lakia sovelletaan myös yli 25-vuotiaisiin opiskelijoihin, joilla on toimeentulotukioikeus. Tukea myönnetään vain puoli vuotta, minkä jälkeen sitä leikataan huolimatta opiskelujen etenemisestä ja asiakkaan henkilökohtaisesta elämäntilanteesta. Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014, 26) mukaan tämänkaltaisen sanktiointi ei ole tutkimusten mukaan oikea keino vaikuttaa nuorten sosiaaliseen kuntoutumiseen. Nuoret jäävät toimeentuloasiakkaiksi yleensä mahdollisuuden puuttumisen vuoksi, eivät omasta halustaan. Mikäli nuorille tarjotaan mielenkiintoisia mahdollisuuksia, he kyllä niihin tarttuvat.

Vaikka tässä luvussa käsitellyssä raportissa on keskitytty nuoriin, voidaan mielestäni raportissa esitettyjä näkemyksiä soveltaa pääosin kaikenikäisiin asiakkaisiin. Kaikki asiakkaat hyötyvät yli sektorirajojen toimivasta suunnitelmallisesta sosiaalityöstä, jossa asiakas tarpeineen on kaiken työnteon keskiössä. Pelkkä rahallinen tuki ei saa aikaan myönteistä muutosta vaan pikemminkin ylläpitää vaikeaa tilannetta. Sosiaalityö on tutkimusten mukaan vaikuttavaa, kun työskentelyssä painottuu laaja-alainen asiakkaan arkielämän tukeminen. (Tuusa & Ala-kauhaluoma, 2014 25.)

## 6.2 Sosiaalinen isännöinti sosiaalisen kuntoutuksen kontekstissa

Tuusa ja Ala-Kauhaluoma esittelevät raportissaan (2014, 9-10) asiakkaiden tyyppisiä kuntoutustarpeita. Aivan ensimmäiseksi he mainitsevat asumisen. Asumisen turvaaminen onkin mielestäni asiakkaan sosiaalisen kuntoutumisen lähtökohta. Ilman varmuutta asumisesta on muukin kuntoutuminen haastavaa. Nimenomaan tähän tarpeeseen on yhtenä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä kehitetty sosiaalinen isännöinti.

Sosiaalinen isännöinti on muutenkin tyyppinen sosiaalisen kuntoutuksen menetelmä. Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014, 7) tutkimuksen mukaan asiantuntijoi-

den on sosiaalisen kuntoutuksen toteutuksessa tärkeää asettua eri palveluiden leikkauspisteisiin. Toimiva verkostotyö on oleellista. Palmin (2014) mukaan sosiaalisen isännöinnin tärkein tehtävä onkin asiakkaan palveluverkoston selvittäminen ja kokoaminen. Onnistuneen verkostotyön ansiosta asiakkaan on mahdollista aloittaa niiden asioiden selvittely, jotka ovat johtaneet vaarantuneeseen asumiseen.

Jyväskylässä kaupungin järjestämä sosiaalinen isännöinti on juuri sellainen aikuissosiaalityön oma sosiaalisen kuntoutuksen palvelu, jota asiantuntijat toivoivat Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014) tutkimushaastatteluihin. Tältä osin sosiaalinen isännöinti vastaakin hyvin sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarpeeseen.

Sosiaalisessa isännöinnissä käytössä on useita eri menetelmiä, jotka vaihtelevat asiakkaan elämäntilanteen mukaan (Hakala, Salopaju & Palmi 2014). Esittelen seuraavaksi kaksi mielestäni oleellisinta menetelmää ja toimintaorientaatiota, jotka vaikuttavat näkemykseni mukaan sosiaalisen isännöinnin ja muunkin sosiaalisen kuntoutuksen taustalla. Nämä menetelmät ovat verkostotyö ja motivointi.

### 6.3 Verkostotyö

Asiakkaan tulevan elämän kannalta on tärkeää, että hänen ympärilleen saadaan luotua oikeanlainen palvelu- ja/tai läheisverkosto. Sosiaalinen isännöinti onkin pohjimmiltaan asumisohjauksellisen työn lisäksi asiakkaan palveluverkoston kokoamista. Oikeanlaisen verkoston luomisen tärkeys korostuu etenkin tilanteissa, jossa asiakkaalla on monia samanaikaisia ongelmia. Mikäli jokainen auttaja toimii vain itsenäisesti, voi näiden moniasiakkaiden tilanne vain pahentua. Entisen asiakas/auttaja suhteen tilalle tulevat verkosto-orientaatiossa toimijoiksi myös molempien suhteet yli toimintarajojen. (Arnkil, Seikkula, Eriksson, 2001, 97.)

Verkostoterapeuttiset työmuodot saivat alkunsa 1960-luvun Yhdysvalloista. Alun perin työmuotona oli suuren verkostokokouksen järjestäminen asiakkaan kriisi-

tilanteen ympärille. Näissä terapeuttisissa kokouksissa ongelmaksi nähtiin esimerkiksi niiden tunnelatautuneisuus. Niitä oli hankala järjestää ja vetää. Rantautuessaan Eurooppaan 1990-luvulla toimintaorientaatio olikin muuttunut verkostoterapeuttisesta verkostosuuntautuneeksi. Tällöin verkostoissa ei enää tähdätty suuriin tunteisiin. (Arnkil, Seikkula, Eriksson, 2001, 98.)

Euroopassa verkostoajattelu on saanut jalansijaa etenkin Pohjoismaissa. Tähän syynä voidaan pitää etenkin Pohjoismaista hyvinvointivaltioajatusta, johon liittyvät ilmaiset tai edulliset palvelut, jotka ovat kaikkien saatavilla. Myös vaikeimpia tapauksia on hoidettava. Tämä on lisännyt Pohjoismaiden kiinnostusta niitä menetelmiä kohtaan, jotka lupaavat uskottavia ratkaisuja monimutkaisiin tilanteisiin. Toisaalta Pohjoismaissa on myös pitkään ollut vallalla tapa siirtää yksilön selviytyminen lähiverkostolta ammatillisiin palveluihin. Verkostotyön avulla on lähiverkosto voitu saada mukaan asiakkaan kuntoutumisen edistymiseksi. Myös näiden valtioiden tiukat hallinnolliset raamit sekä palveluiden viipaloituminen ovat ajaneet eri palvelumuotoja tekemään yhteistyötä. (Mts. 2001, 98-99.)

Pohjoismaissa verkostotyön tavoite on myös siirtynyt äkillisten kriisitilanteiden selvittelystä pidempien asiakasprosessien menetelmäksi. Näitä prosesseja on etenkin lastensuojelussa, päihdepalveluissa ja muissa asiakkaan sosiaalista kuntoutumista edistävissä palveluissa, joihin sosiaalinen isännöintikin luetaan. (Arnkil, Seikkula, Eriksson, 2001, 99.)

Verkostotyöllä pyritään poispäin vertikaalista asiantuntijuudesta kohti horisontaalista asiantuntijuutta. Sen kohtauspaikkana on asiakkaan systeemimaailman (ammatillinen verkosto) ja elämismaailman (lähiverkosto) risteys. Ammatillisella verkostolla tarkoitetaan asiakkaan elämässä mukana olevia viranomaisia ja lähiverkosto taas käsittää asiakkaan arkielämässä olevat ihmiset, kuten esimerkiksi sukulaiset, ystävät ja naapurit. Onnistuneessa verkostokokouksessa otetaan huomioon jokainen asiakkaan verkoston jäsen sekä heidän asiantuntijuutensa ja mahdollisuutensa asiakkaan kuntoutumisen edistäjänä. (Mts., 2001, 100.)



Ennen verkostotyön aloittamista on asiakkaan verkosto kartoitettava. Tähän tarkoitukseen on olemassa erilaisia ja eri tekniikoin toteutettavia menetelmiä. Oleellista on löytää verkostosta ne ihmiset, jotka kuuluvat asiakkaan sosiaaliseen verkostoon ja jotka voivat jollakin tavalla edistää hänen sosiaalista kuntoutumistaan. Toisaalta yhtä tärkeää on myös selvittää se onko verkostossa aukkoja. Minikäläinen tuki asiakkaan verkostosta vielä puuttuu. (Ihalainen ja Kettunen, 2006, 44–45.)

Kun asiakkaan verkosto on saatu selvitettyä, on aloitettava verkostoituminen. Tällä tarkoitetaan verkostoon kuuluvien ihmisten kokoamista yhteen. Suunnitelmallinen työ käynnistyy verkostokokouksella, jonka on kutsunut kokoon asiakkaan vastuhenkilö (Arnkil, Seikkula, Eriksson, 2001, 45). Sosiaalisen isännöinnin asiakkaan verkostoon saattavat tyypillisesti kuulua asumisohjaajan lisäksi päihde- ja/tai mielenterveyspalvelujen edustaja, sosiaalityöntekijä, asunontarjoaja sekä asiakkaan läheisiä. Tarkempi lista tyypillisistä yhteistyökumppaneista on esitelty aiemmin

Verkostokokouksessa on tärkeää sopia verkostotyöstä. Verkoston on päätettävä yhdessä tavoitteista. Verkostotyöllä on yhteinen päämäärä, jota jokainen verkoston jäsen toteuttaa oman vastualueensa mukaisesti. Pää tavoitteen lisäksi verkostolla on usein myös yhdessä sovittuja välitavoitteita. Verkostotyössä sovitaan yhdessä myös ratkaisumalleista ja menetelmistä, joilla asiakkaan sosiaalista kuntoutumista voidaan tukea. On huolehdittava myös siitä, että asiakkaan omat ja hänen lähiverkostonsa voimavarat huomioidaan. (Ihalainen ja Kettunen, 2006, 45.)

Verkostotyön menetelmiä ovat esimerkiksi avoimet dialogit ja ennakointidialogit. Avoimen verkostotyön juuret ovat suomalaisessa Keroputaan sairaalassa, jossa alettiin vuonna 1984 järjestää avoimia hoitokokouksia. Näihin kokouksiin kutsuttiin hoitohenkilökunnan lisäksi asiakkaan läheisiä. Henkilökunta ei ollut valmisteellut kokouksia etukäteen vaan tavoitteena oli luoda hoitosuunnitelma ja analysoida ongelmaa yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakas

ja hänen läheisensä muuttuivat näin passiivisista hoidon vastaanottajista prosessin aktiivisiksi toimijoiksi. Avoimet dialogit merkitsevätkin pohjimmiltaan ammattikielen ja ongelmakeskeisenpuheen muuttumista asiakkaan voimavaroja ja muutosmahdollisuutta kuvaavaksi dialogiksi. (Arnkil, Seikkula, Eriksson, 2001, 101.)

Avoimen dialogin periaatteita on Arnkilin, Seikkulan ja Erikssonin julkaisussa (2001) kuvattu psykiatrisen hoidon näkökulmasta. Mielestäni näitä julkaisussa esiteltyjä näkökulmia voidaan soveltaa myös muuhun avoimeen verkostotyöhön. Avoimessa verkostotyössä asiakkaan tulisi saada välittömästi apua hänen sitä hakiessaan, lisäksi hänen lähiverkostonsa olisi otettava mukaan auttamistyöhön heti sen alkaessa. Myös joustavuus ja muuttuvuus ovat tärkeitä periaatteita. Verkostotyö muuntuu aina asiakkaan tarpeen mukaiseksi. Myös vastuullisuus on oleellista. Tällä Arnkil, Seikkula ja Eriksson (2001) tarkoittavat sitä, että asiakkaan asioiden selvittelyn aloittaminen on sen henkilön vastuulla, johon asiakas ensimmäisenä ottaa yhteyttä. Myös asiakkaan kuntoutumisen jatkuvuus tulisi taata sillä, että alussa asiakkaan auttamiseksi järjestetty tiimi vastaa asiakkaan asioiden hoidosta koko asiakasprosessin keston ajan. Dialogin olisi myös muututtava ymmärrystä lisääväksi asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä muutokseen tähtäävän puheen sijasta.

Ennakointidialogin keskeisiä menetelmiä ovat tulevaisuuden muistelu ja moniammatillinen ennakointidialogi. Nämä strukturoidut menetelmät ovat ulkopuolisen verkostokonsultin johtamia monologisarjoja. Ennakointidialogeissa toisten puhetta ei kommentoida vaan tilaa jätetään sisäiselle puheelle. Tavoitteena on, että hyvää tulevaisuutta pohtien saataisiin esille sitä toteuttavan toiminnan kiintopisteet. Ääneen pääsevät niin viranomaiset kuin asiakas ja hänen lähiverkostonsakin. Jokaisen monologi on yhtä tärkeä. (Arnkil, Seikkula, Eriksson, 2001, 106.)

Ennakointidialogeissa on Arnkilin, Seikkulan ja Erikssonin artikkelin (2001) mukaan oleellista subjektiivisuus, jossa jokaisen on tarkoitus tuoda esiin oma näkö-

kulmansa välittämättä muiden ajatuksista. Ammattilaisilla tärkeää on oman huolen ilmaisu, jota voidaan pitää työntekijän avunpyyntönä asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Subjektiivisuus tuo esiin moniäänisyyden, jokainen osallistuja on keskiössä. Arnkil, Seikkula ja Eriksson (2001) muistuttavat tämän tarkoittavan epävarmuuden sietoa ja omien tekojen seurausten pohtimista. Oleellista on kuitenkin loppujen lopuksi säilyttää tulevaisuusperspektiivi ja toivo.

Verkostotyössä tärkeintä on toimiva vuorovaikutus. Vuorovaikutus on myös verkostotyön etu. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa syntyy aina jotakin uutta ja toisenlaista, kuin yksin toimiessa. Vuorovaikutuksen keskeisin elementti on informaatio, jota välittyy niin välittömissä kuin välillissäkin vuorovaikutustilanteissa. Verkostotyössä onkin oleellista sopia siitä kuinka informaatio kulkee verkoston jäsenten välillä. (Karjalainen, 1996, 198.)

Verkostotyön onnistuminen vaatii osallistujilta joustavuutta ja vastuuntuntoa. Verkoston jäseniä tulisi pitää positiivisena voimavarana. Ihannetilanteessa verkoston jäsenet, myös asiakas sekä hänen lähiverkostonsa, ovat tasa-arvoisia eikä verkoston jäsenten kesken tulisi syntyä kilpailua. Vain kaikkien yhteisellä ponnistuksella voidaan päästä kohti sovittua päämäärää. (Ihalainen ja Kettunen, 2006, 46.)

Verkosto on rakennettu asiakkaan lähtökohdista hänen tarpeidensa mukaiseksi tukikokonaisuudeksi. Sitä voidaan pitää myös lupauksena asiakkaalle. Verkoston tarkoitus on asiakkaalle annetun palvelulupauksen täyttäminen. Kaiken keskiössä pitäisi olla asiakas ja hänen tarpeensa. (Karjalainen, 1996, 198.)

### 6.3.1 Verkostoyhteistyön haasteet

Asumisohjaaja Alvari Palmin (2014) mukaan ammatillisten verkostojen kokoaminen on toisinaan hyvin haasteellista. Etenkin kaksoisdiagnoosi asiakkaat jäävät valitettavan usein ilman tarvitsemiaan palveluita. Onkin varsin erikoista, että, vaikka kaikkialla puhutaan moni ammatillisen verkoston toimivuuden tärkeydestä, on käytännössä verkostotyö kuitenkin usein hyvin haasteellista.

Esimerkiksi opioidiriippuvaisten korvaushoitopotilaiden elämäntilannetta tutkittaessa on törmätty siihen, että useimmilla korvaushoitoasiakkaila on myös psyykkisiä ongelmia. Kuitenkin vain harvoille pystyttiin tutkimuksen mukaan tarjoamaan mielenterveyshoitoa. (Tourunen & Pitkänen, 2010, 165.) Uskon, että tilanne on sama myös tutkimuksen ulkopuolella. On pohdittava mistä tämän hoidon saannin vaikeus johtuu. Yksi syy on varmasti se, että psykiatrasta hoitoa on monissa kunnissa tarjolla vähemmän, kuin sille olisi tarvetta. Vähäiset resurssit halutaan kenties kohdentaa niille asiakkaille joiden kuntoutuminen on todennäköisempää. Päihteitä käyttävän henkilön voidaan ainakin joissain tapauksissa olettaa aiheuttaneen ongelmansa itse. Kautta aikain ne henkilöt, joiden voidaan olettaa aiheuttaneen itse vaikeutensa, ovat olleet yleisen mielipiteen mukaan vähemmän oikeutettuja palveluihin, kuin ne, jotka eivät ole omaan tilanteeseensa voineet vaikuttaa. Ehkä mielenterveyspuolella on myös ajateltu, ettei hoito ole vaikuttavaa, ennen kuin asiakas on saanut päihteidenkäytön loppumaan tai edes kontrolliin

Voidaan myös pohtia sitä miten paljon vaikutusta verkostojen luonnin hankaluudessa on sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintakulttuurien eroissa. Parhaimmillaan yhteistyö on jaettua asiantuntijuutta, jossa kaikki osapuolet oppivat toisiltaan. Jaettu asiantuntijuus voi auttaa palvelurakenteiden uudelleen muodos-  
tumisessa. Tämä vaatii kuitenkin rohkeutta ja avoimuutta sekä uusien työkäytän-  
töjen oppimista. (Suikkala & Laine, 2010, 203-204.)

Ollessani työharjoittelussa terveysaseman sosiaaliohjaajan luona näin käytännössä, kuinka hankalaa toisen osaamisen ymmärtäminen saattaa olla. Ohjaajani oli työskennellyt terveysasemalla kolmen vuoden ajan. Vieläkään hänen toimenkuvansa ei ollut kuitenkaan selkeytynyt osalle terveyskeskuksen muuta henkilökuntaa eikä hänen osaamistaan osattu hyödyntää. Voidaankin olettaa, että sosiaalialan palveluna sosiaalisen isännöinnin on helpompi verkostoitua päihde- kuin mielenterveyspuolen kanssa.

Onnistunut verkostotyö on kuitenkin usein oleellista sille, että asiakas voi irtaantua sosiaalisesta isännöinnistä. Verkostojen avulla asiakkaan on mahdollista selviytyä itsenäisestä arjestaan. Kuten yleensäkin sosiaalityön myös sosiaalisen isännöinnin tavoitteena on tehdä itsestään tarpeeton. Palmi (2014) sanookin haastattelussa, että sosiaalinen isännöinti on useissa tapauksissa työrukkasena mielenterveys- ja päihdepalveluiden välissä. Kun muut palvelut toimivat, on sosiaalinen isännöinti käynyt tarpeettomaksi.

## 6.4 Motivointi

Motivaatiolla tarkoitetaan henkilön valmiuksia muutokseen ja kasvuun. Muutosmotivaatiosta on puhuttu etenkin päihdehoidon yhteydessä, mutta haluan tarkastella termiä myös asumissosiaalisentyön kontekstissa. Motivaatio voidaan mielestäni liittää kaikenlaiseen sosiaalityöhön, jossa asiakkaan käyttäytymistä pyritään muuttamaan haitallisesta kohti sosiaalisen kuntoutumisen edistymistä.

Motivaatio on perinteisesti nähty henkilön ominaisuutena, vaikka se tulisikin ennemmin nähdä sellaisena toimintana, jota ihminen toteuttaa. Motivaatiota ei tulisikaan tarkastella staattisena piirteenä vaan muuttuvana ja moniulotteisena toimintana, jota voidaan muuttaa. Sosiaalisessa isännöinnissäkin on pitkälti kyse asiakkaan muutosmotivaation vahvistamisesta. (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio, 2008, 16–17.)

Motivaatiota voidaan pitää muutoksen avaimena. Siihen sisältyy asiakkaan kokemisia sisäisiä mielihaluja sekä ulkopuolelta tulevia paineita ja odotuksia. Siihen liittyy myös omaan käytökseen liittyvien riskien ja etujen havaitsemista. Tilannetta on myös kyettävä arvioimaan. Motivaation voimakkuus vaihtelee tilanteittain ja siihen voidaan vaikuttaa sosiaalisella kanssakäymisellä. Sen perustana voidaan pitää henkilön sisäisiä tekijöitä, mutta sen ehtona toimivat ulkoiset tekijät. Henkilöllä on oltava sosiaalinen tuki ja mahdollisuus motivaation toteuttamiseen. (Mts, 18-19.)

Motivaatiota voivat vahvistaa tietyt kokemukset. Näitä kokemuksia voivat olla esimerkiksi erilaiset masennus- ja ahdistustilat, elämän positiiviset ja negatiiviset kriisit, oma kognitiivinen arviointi, kielteisten seurausten tunnistaminen sekä erilaiset myönteiset ylläkkeet (Koski-Jännes ym. 2008, 20). Sosiaalisen isännöinnin kontekstissa tällainen kokemus voi olla esimerkiksi asunnon menetys tai menettämisen uhka, huomio siitä ettei kykene yksin vastaamaan omasta asumisestaan tai asumisohjaajan kannustus ja tuki. Osallisuuden kokemuksen edistymisellä on mielestäni suuri vaikutus siihen millaiseksi asiakkaan motivaatio muodostuu. Osallisuuden edistyessä hyvin asiakas voimaantuu ja kykenee toteuttamaan muutospotensiaalia. Mikäli osallisuus ei toteudu voi asiakkaalle helposti jäädä tunne siitä, ettei hän edes voi itse vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Tällainen tunne ei kannusta motivaatioon.

Sosiaalityössä ohjaajan tehtävä on herättää ja voimistaa motivaatiota sekä edistää asiakkaan osallisuuden kokemusta. Työntekijän ja asiakkaan välinen dialogisuus on yksi oleellinen motivaatiota vahvistava tekijä. Myös aitous ja empatia ovat ohjaajalla toivottavia ominaisuuksia. Asiakkaan elämäntilanteen ymmärrys ja toisen tiedon kunnioittaminen ovat myös tärkeitä asioita. (Koski-Jännes yms. 2008, 21.) Opinnäytetyön tuloksena syntyvällä asiakaspalautekyselyllä voidaan mitata muun muassa sitä miten hyvin nämä asiat toteutuvat sosiaalisen isännöinnin asiakkuudessa.

Etenkin sosiaalisen isännöinnin kaltaisessa erikoistuneessa palvelussakin on kuitenkin asiakkaan motivaatiota vahvistettaessa huomioitava asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuus. Edes erityispalveluissa asiakasta ei pitäisi nähdä vain tietyn ongelman läpi. Asiakkaat ovat yksilöitä, joiden yksilölliset erot on huomioitava kaikessa työssä. (Juhila, 2006, 110-111.)

Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden sosiaalinen isännöinti mainitsee erikoisosaamisalueekseen romaanikulttuurin tuntemuksen (Hakala ym. 2014). Juuri tämänkaltaisen asiakkaiden erot huomioiva sosiaalityö on asiakkaan yksilöllisen ohjauksen kannalta tärkeää. Tällainen erot huomioiva sosiaalityö ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys tilanteessa, jossa ammattietiikka vaatii kohtamaan kaikki asiakkaan tasa-arvoisesti. Tasa-arvoisuuden ei kuitenkaan pitäisi tarkoittaa tasapäistämistä. Asiakkaan motivaation vahvistaminen on haastavaa, mikäli ohjaajalla ei ole sensitiivisyyttä asiakkaan taustaa kohtaan. (Juhila, 2006, 111.)

Asumisohjaajan työssä vaarantuneen asumisen tai asunnottomuuden kulttuuritausta on asiakkaille yleensä yhteinen. Tämän lisäksi asiakkaiden kulttuuritaustaan liittyy myös monenlaisia muita tekijöitä, jotka on huomioitava motivaatiota vahvistettaessa. Työssä on otettava kulttuuristen erojen lisäksi huomioon myös asiakkaan sen hetkinen muutosvaihe.

#### 6.4.1 Muutosvaiheet

Muutosmotivaatio pitäisi nähdä prosessina, joka on muuttuva ja liikkuva jatku-mo, jossa eri vaiheet vaihtelevat edestakaisin ja etenevät eri nopeuksilla. Usein eri vaiheet käydään läpi monta kertaa ennen lopullista muutosta. Jokaisessa vaiheessa voidaan käyttää erilaisia strategioita, joiden avulla asiakkaan motivaatiota pyritään vahvistamaan yksilön kulloisenkin muutosvaiheen mukaisesti. (Koski-Jännes ym. 2008, 30.) Tarkastelen seuraavaksi muutosvaihemallin mukaisia vaiheita sosiaalisen isännöinnin mahdollisen asiakkaan mukaisesti.

*Esiharkintavaiheelle* tyypillistä on, ettei käyttäytymisen muutosta vielä harkita lähitulevaisuudessa. Ongelmaa ei vielä joko tunnisteta tai siihen ei vielä haluta puuttua. Yksilölliset kokemukset ongelman tietoisista negatiivisista vaikutuksista puuttuvat. (Koski-Jännes ym, 2008, 31.) Sosiaalisen isännöinnin asiakas ei tässä vaiheessa yleensä vielä ole päätenyt asiakkuuteen. Hänen asumisentaitonsa puutteet ja siihen vaikuttavat tekijät ovat jo voineet herättää huolta esimerkiksi sosiaalitoimessa, mutta asiakkaan motivoiminen sosiaalisen isännöinnin aloitukseen on vielä haastavaa. Voi myös olla, että asiakas tunnistaa esimerkiksi päihdeongelman ja siihen apua hakiessaan asumisen ongelmien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ei ole heti mahdollista.

Henkilön alkaessa tiedostaa ongelman olemassaolon hän alkaa huomata syitä muutokseen. Tällöin hän tyypillisesti siirtyy *harkintavaiheeseen*. Harkintavaiheessa asiakas tyypillisesti etsii apua ja tukea ongelmiansa selvittelyä varten. Henkilön käyttäytyminen on usein vielä haitallista, mutta muutoksen mahdollisuutta pohditaan ajoittain aktiivisesti. Tämä vaihe saattaa tyypillisesti olla horjuva ja kestää pitkään. (Mts. 2008, 31.) Mikäli asiakas saapuu sosiaalisen isännöinnin palveluun tässä vaiheessa, on ajatusta muutoksesta yritettävä muuttaa toiminnaksi. Asiakas saattaa olla kenties jähkaileva. Hän saattaa olla ajoittain innokas muuttamaan asumiseen liittyviä haitallisia käyttäytymismalleja ja ajoittain taas palata totuttuun käytökseen. Asiakkaan muutospuheen vahvistaminen on tärkeää. Voi olla, että asiakkuus keskeytyy tässä vaiheessa, mutta jatkuu myöhemmin muutosmotivaation kasvaessa.

*Valmistautumisvaiheessa* asiakas siirtyy muutoksen puolelle. Hän suunnittelee muutosta ja etsii aktiivisesti vaihtoehtoisia käyttäytymismalleja. Asiakkaan toiminta voi usein olla vielä haitallista, mutta hänen ajatuksensa ovat jo suuntautuneet muutokseen. (Koski-Jännes yms, 2008, 32.) Useissa tapauksissa valmistautumisvaihe saattaa olla vaihe, jolloin asiakas saapuu sosiaaliseen isännöintiin. Asumisen ongelmiin puuttumalla voidaan lisätä asiakkaan mahdollisuutta hakea apua niihin pulmiin, jotka ovat vaikuttaneet asumisongelmien syntymiseen. Näihin syihin puuttumalla voidaan parantaa myös asiakkaan asumisen taitoa. Oike-



anlaisen verkoston luominen asiakkaan ympärille on tässä vaiheessa mielestäni tärkeää. Verkosto on helpottamassa asiakkaan siirtymistä seuraavaan vaiheeseen. Myös osallisuuden vahvistaminen on tärkeää. Asiakkaalla on oltava tunne siitä, että hän voi itse vaikuttaa omaan elämäänsä.

*Toimintavaiheessa* asiakas alkaa toteuttaa muutosstrategiaa. Suuret elämänmuutokset ovat tyypillisiä ja asiakas saattaa kokea hyvinkin haasteellisia tilanteita. (Koski-Jännes yms, 2008, 32.) Asiakkaan innokkuus sosiaalisen isännöintiin on kenties tälle vaiheelle tyypillistä. Asiakas haluaa tehdä kaikkensa, jotta hänen elämänmuutoksensa mahdollistuisi. On tärkeää, että tässä vaiheessa asiakkaan palveluverkosto on oikeanlainen ja vahva. Moniammatillisen verkostotyön toteutuminen on asiakkaan kannalta oleellista. Toimintavaiheeseen siirtyminen edellyttää mielestäni asiakkaan voimaantumista ja osallisuuden tuntemusta. Näiden ylläpitäminen ja vahvistaminen ovat toimintavaiheessa tärkeitä, jotta asiakkaan on mahdollista edistyä muutosprosessissa.

Saattaa olla niin, että asiakkaan palveluverkosto kevenee hänen siirtyessään toimintavaiheesta *ylläpitovaiheeseen*. Asiakkaan olisi tällöin kyettävä säilyttämään saavutetut edut ja pysyvien muutosten säilyttämiseksi asiakkaan on kyettävä tunnistamaan ja välttämään riskitilanteita. Tässä hän usein tarvitsee apua ja tukea. On yleistä, että asiakkaat palaavat ainakin osittain vanhaan käyttäytymismalliin tai varhaisempaan muutosvaiheeseen. (Koski-Jännes yms. 2008, 32-33.) Mielestäni olisikin tärkeää, että sosiaalisen isännöinnin kaltaiset palvelut jatkuisivat ainakin jonkin aikaa myös ylläpitovaiheen alussa.

Jotta ylläpitovaihe voisi toteutua *retkahdusvaiheenkin* jälkeen, on asiakkaalla oltava yhä joko vahva palveluverkosto tai ainakin mahdollisuus palata palveluun retkahduksen jälkeen. Sosiaalisessa isännöinnissäkin retkahdukset ovat tyypillisiä, mutta asiakkaaksi paluu onnistuu muutosmotivaation jälleen vahvistuessa (Hakala, Salopaju, Palmi, 2014).



Kuvio 2 Muutoksen vaiheet, Koski-Jännes, ym. 2008

## 7 Osallisuus

Mielestäni osallisuus ja osallisuuden kokeminen liittyvät vahvasti sosiaaliseen kuntoutumiseen. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on myös yksi syy asiakaspalautteen keräämiseen. Osallisuuden tunnetta vahvistamalla voidaan asiakkaan tunnetta oman elämänsä herruudesta vahvistaa. Asiakas saadaan tekemään asioita oman itsensä hyväksi. Tästä syystä haluan työssäni tutkia tätä käsitettä tarkemmin.

Osallisuudesta puhuttaessa on tärkeää erottaa toisistaan käsitteet osallisuus ja osallistaminen. Osallistaminen on yksilöön kohdistuvaa aktivoivaa toimintaa. Halu ja motivaatio toimintaan syntyvät yksilön ulkopuolella. Osallisuus puolestaan on yksilön tunnetta johonkin kuulumisesta ja mukana olemisesta. Osallisuuden kokemukset ovat yhteydessä yksilön ihmiskäsitykseen, henkilökohtaiseen elämismaailmaan ja identiteettiin. Osallisuuden tunne on parhaimmillaan omaehtoista toimintaa ja vaikuttamista omaa elämää koskevien asioiden suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä vastuuta oman toiminnan seurauksista. (Särkelä-Kukko, 2014, 34-35).

Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen kokemusta siitä, kuinka hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin ja toimia aktiivisesti ja sitoutuneesti. Osallisuus on keskeinen tekijä yksilön oman elämän merkitykselliseksi kokemisen kannalta. Osallisuuden edellytyksenä voidaan pitää yksilön voimaantumista. Voimaantumisella tarkoitetaan kykyä nähdä osallisuuden tarjoamat mahdollisuudet. Se on myös kykyä arvioida toimintaa ja sen tavoitteita sekä toteuttaa niitä. (Rouvinen-Wilenius, 2014 51-52.)

## 7.1 Osallisuuden tasot

Osallisuuden kokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Osallisuutta voidaan nähdä olevan niin yhteiskunnan, yhteisöjen kuin yksilönkin tasolla. Yhteiskunnan tasolla osallisuutta heikentävät tai vahvistavat erilaiset yhteiskunnan toimet. Yhteisöissä osallisuutta kehittävät sosiaalinen tuki ja verkostot, luottamus, vastavuoroisuus sekä sosiaalinen pääoma. Yksilön omana kokemuksena osallisuus liittyy identiteettiin, eheyteen, vaikutus- ja muutosmahdollisuuksiin, voimaantumiseen ja toimijuuteen. Eri tasot ovat yhteydessä toisiinsa. Eriarvoistuva yhteiskunta vähentää luottamusta yhteisöissä. Luottamuksen vähentyminen vaikuttaa suoraan yksilöiden omaan kokemukseen. Toisaalta vaikutusmahdollisuutta käyttävät yksilöt luovat sosiaalisia verkostoja, jotka toimivat kansalaisyhteiskunnan rakennusaineina. (Rouvinen-Wilenius, 2014, 62)

Osallisuus yhteiskunnan tasolla	Osallisuus yhteisöjen voimavarana	Osallisuus yksilön kokemuksena
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Demokratia</li> <li>•Kansalaisyhteiskunta</li> <li>•Kolmas sektori</li> <li>•Aktiivinen kansalaisuus</li> <li>•Kansalaisosallistuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sosiaaliset verkostot</li> <li>•Luottamus</li> <li>•Vastavuoroisuus</li> <li>•Sosiaalinen pääoma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Identiteetti</li> <li>•Eheys</li> <li>•Vaikutusmahdollisuus</li> <li>•Muutosmahdollisuus</li> <li>•Voimaantuminen</li> <li>•Toimijuus</li> </ul>

Kuvio 3 Osallisuuden edellytykset ja vahvistamisen alueet (Rouvinen-Wilenius, 2014, 62)

Eri tasoilla yksilön mahdollisuutta osallisuuteen heikentävät tai vahvistavat erilaiset terveydelliset tekijät. Yksilötasolla osallisuuteen vaikuttavia terveystekijöitä ovat henkilön fyysinen ja psyykinen sekä emotionaalinen terveys. Osallisuutta heikentävät fyysisen terveyden ulottuvuudessa erilaiset sairaudet ja vammat, jotka estävät liikkumisen ja osallistumisen tai johtavat syrjäytetyksi tulemiseen. Psyykkisiä ja emotionaalisia osallisuutta vahvistavia tekijöitä ovat esimerkiksi

myönteinen itsetunto, tunteiden ilmaisutaito, kyky empatiaan ja ongelmanratkaisutaito. Osallisuutta heikentävät puolestaan heikot elämänhallinta- ja sosiaaliset taidot, kielteinen itsetunto ja kyvyttömyys ilmaista tunnetiloja. (Rouvinen-Wilenius, 2014, 55).

Yhteisötasolla osallisuuteen vaikuttavia terveystekijät liittyvät sosiaaliseen terveyteen. Erilaisiin yhteisöihin kuuluminen vahvistaa yksilön sosiaalista terveyttä. Tärkeää on myös kyky tulla toimeen omissa yhteisöissä, sääntöjen tunnistaminen, kokemus omasta tarpeellisuudesta sekä valintojen tekemisen mahdollisuus. Sosiaalista terveyttä puolestaan heikentävät yksinäisyys, omien tunteiden ja kokemusten vähättely, tunne vähäisistä vaikutusmahdollisuudesta sekä heikot sosiaaliset taidot. (Mts. 2014, 55)

Yhteiskunnalliseen terveyteen liittyvät turvallisuuden tunne, kokemus tyydyttävästä perustarpeiden täyttymisestä ja tunne yhteiskuntaan kuulumisesta. Hyvät kokemukset palveluista ja riittävä toimeentulo vahvistavat osallisuuden kokemusta. Osattomuutta vahvistavat näiden asioiden puutteet. (Mts. 2014, 55).

Palmin (2014) mukaan monet sosiaalisen isännöinnin asiakkaista kärsivät päihde- ja mielenterveysongelmista, heikoista arjen hallinta taidoista ja ohuista verkostoista. Myös asunnottomuusriskeihin liittyy vaikeuksia kaikilla osallisuuden alueilla. Voidaankin pohtia sitä missä määrin sosiaalisen isännöinnin asiakkaat kokevat osallisuutensa heikentyneen eri terveyden osa-alueilla.

Yksilötasolla sosiaalisen isännöinnin asiakkaiden osallisuutta vaikeuttavat etenkin päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyvät vaikeudet (Palmi, 2014). Nämä ongelmat liittyvät usein heikkoon psyykkiseen ja emotionaaliseen terveyteen ja ovat usein yhteydessä myös fyysisen terveyden vaarantumiseen. Yhteisötasolla asiakkailla saattaa olla ongelmia yhteisöihin liittymisessä. Toisinaan asiakkaan yhteisöt saattavat myös vaikuttaa negatiivisesti hänen selviytymiseensä. On kuitenkin muistettava, että ulkoapäin haitalliselta vaikuttava yhteisö saattaa kuitenkin olla asiakkaalle merkityksellinen (Juhila, 2006, 70.)

Yhteisötasolla asiakkailla saattaa usein olla vahva osattomuuden tunne. Asiakkaat ohjautuvat sosiaalisen isännöinnin palveluun sosiaalitoimen kautta tilanteessa, jossa heidän asunnottomuusriskinsä on jo kasvanut. Sosiaalitoimen asiakkaat elävät usein toimeentulotuella, joka on viimesijainen tulomuoto. Toisaalta sosiaalista isännöintiä voidaan pitää vahvana toimenä asiakkaan yhteiskunnallisen ja sosiaalisen osallisuuden parantamiseksi. Onhan tavoitteena asiakkaan asumisen turvaaminen, verkostojen ja arjenhallinnan vahvistaminen sekä asumisen taidon lisääminen. Tämän opinnäytetyön tuloksena valmistuva asiakaskysely on keino lisätä asiakkaiden osallisuutta. Todellinen osallisuuden lisääjä kysely on siinä vaiheessa, kun sen antama tulos sovelletaan käytäntöön ja palvelua muokataan käyttäjien kokemusten mukaisesti. (Hakala, Salopaju & Palmi, 2014).

### 7.1.1 Osallisuuden ulottuvuudet

Osallisuutta voidaan tarkastella myös sen erilaisten ulottuvuuksien kautta. Nämä ulottuvuudet voidaan jakaa elintagoon, yhteisyyteen sekä itsensä toteuttamiseen. Näiden ulottuvuuksien kokonaisuus ja toteutuminen ovat tärkeä osa yksilön hyvinvointia ja osallisuuden kokemusta.

Näitä hyvinvoinnin ulottuvuuksia on ensimmäisen kerran kuvannut sosiologi Erik Allardt (1976) teoksessaan Hyvinvoinnin ulottuvuudet. Allardt jakaa yksilön tarpeet kolmeen alueeseen. Ensimmäinen alue (Having/elintaso) liittyy niihin resursseihin, joita yksilöllä on erilaisten perustarpeiden tyydyttämistä varten. Toinen alue (Loving/yhteisyyssuhteet) tarkoittaa ihmisen suhdetta muihin ihmisiin. Kolmas osa-alue (being/itsensä toteuttaminen) kuvaa niitä voimavaroja, joita yksilöllä on.

Having	Loving	Being
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elämä</li> <li>• Terveys</li> <li>• Ruumiillinen koskemattomuus</li> <li>• Aineelliset resurssit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oikeus toimijuuteen</li> <li>• Itsetoteutus</li> <li>• Tunteet</li> <li>• Liittyminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Käytännön järki</li> <li>• Aistit</li> <li>• Mielikuvitus ja ajattelu</li> <li>• Leikki</li> <li>• Ympäristön kontrollointi</li> </ul>

Kuvio 4 Hyvinvoinnin ulottuvuudet, Särkelä-Kukko, 2014, 38

Nämä kolme ulottuvuutta tarkastelevat hyvinvointia ja osallisuutta yksilön näkökulmasta. Ne voivat vaihdella eri elämäntilanteissa eikä kaikkien voimavarojen käyttäminen ole aina mahdollista. Myös usko omiin voimavaroihin voi horjua. Pitkittyneet kriisit ja kuormittavat elämäntilanteet suuntavat voimavarat selviytymiseen ja osallisuus heikkenee. (Särkelä-Kukko, 2014, 38-39).

On mahdollista, että sosiaalisen isännöinnin asiakkaiden kuormittava elämäntilanne; Vaarantunutta asumista ja siihen johtaneita syitä voidaan pitää juuri sellaisina kriiseinä, jotka heikentävät hyvinvoinnin ja osallisuuden kokemuksia.

### 7.1.2 Hyvinvointierot ja osallisuus

Pohjoismaisia hyvinvointivaltioita on perinteisesti pidetty pienten hyvinvointierojen alueina. Väestön elintason välillä ei ole ollut suurta eroa ja peruspalvelut on taattu kaikille väestöryhmille. Koko 2000-luvun ajan on kuitenkin ollut nähtävissä kehitys, jossa hyvinvointierot ovat jatkuvassa kasvussa. Aiheesta on tehty tutkimuksia ja se on ollut paljon esillä mediassa. Tasa-arvo ja hyvinvoinnin jakautuminen ovat tiiviisti yhteydessä osallisuuden ulottuvuuksiin ja tasoihin.

Sosiaali- ja terveysministeriö on kiinnittänyt huomiota eriarvoisuuden lisääntymiseen ja hyvinvointi- sekä terveyseroihin. Tulevaisuuskatsauksessaan (2014) ministeriö haluaa erityisesti kiinnittää huomiota tähän aiheeseen. Katsauksen nimi ”Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta” linkittää osallisuuden lisäämisen selkeästi osaksi tavoitteita.

Ministeriön (2014) mukaan hyvinvoinnin polarisoituminen on uhka koko yhteiskunnalle. Mittavan rakenneuudistuksen (SOTE-laki) tarkoituksena on epätasa-arvoistumisen pysäyttämien. Yksilöiden hyvinvointi, toimintakyky ja osallisuus ovat hyvinvointiyhteiskunnan rakennusaineita.

On kuitenkin pohdittava missä määrin Sote-uudistuksen linjaukset ja kuntien linjaukset todella ovat vaikuttamassa yksilöiden osallisuuserojen kasvamiseen. Uudistuksessa painotetaan muun muassa lähipalveluita ja palveluiden saatavuuden helpottamista. Käytännössä kuitenkin kunnat ovat tällä hetkellä rahapulaan ajamassa rankasti alas lähipalveluita.

Kyläkoulut ja –kaupat ovat Suomesta jo lähes tyystin kadonneet. Nämä yksiköt ovat kuitenkin saattaneet olla pienen kylän ainoita mahdollisia kokoontumispaikkoja ja sosiaalisen yhteisöllisyyden ylläpitäjiä. Koulun ja kaupan kadottua kylän yhteiselämä on saattanut hiljentyä ja asukkaiden sosiaalinen osallisuus vaarantua. Myös terveys- ja sosiaalipalvelut ovat jo tyystin kadonneet lähiöistä ja siirtyneet suuriin keskittymiin, eikä tähän ole näkymässä muutosta.

Itse näen osallisuutta heikentävänä ja eriarvoisuutta kasvattavana tekijänä myös nykyisin julkisessa puheessa vallalla olevan uusliberalistisen talousajattelun. Tämä ajattelutapa korostaa talouden ensisijaisuutta ja ihmisen omaa vastuuta omasta tilanteesta (Juhila, 2006, 69). Ajattelutavan mukaan voidaan nähdä esimerkiksi työttömyys tai sosiaalisen isännöinnin kontekstissa epävarma asuminen vain yksilön omien valintojen seurauksena. Huonommassa asemassa olevista tulee näin ansaitsemattomia, jotka tuen sijasta tarvitsevat sanktioita. Tässä ilmapiiirissä tulee mielestäni kaikkien osallisuuden vahvistamisen korostamisesta perusteetonta. Sosiaalisen kuntoutumisen peruspilareiksi nousevat pakko, kontrolli ja sanktiot. Tämä ajattelutapa on mielestäni yksi syy hyvinvointierojen kasvulle. Yhteisöjen välinen luottamus katoaa ja kiinnostuminen toisten kohtalosta vähenee. Pakon ja kontrollin edessä myös yksilön osallisuuden tunne saattaa heiketä.



Myös institutionaaliset rakenteet voivat olla esteenä osallisuudelle. Heikentäviä tekijöitä ovat byrokraattisuus, ulkoapäin määrittely ja patriarkaalinen systeemi. Osaltaan nämä teemat liittyvät kontrolli- ja sanktiopuheeseen; huono-osaisempien rankaisemiseen. Ihmisiä ei kuitenkaan pitäisi määritellä vaan heidän pitäisi antaa itse määritellä itsensä. (Rouvinen-Wilenius, 2014, 60.)

Osallisuutta voidaan edistää usealla eri tavalla ja edistämistä voidaan lähestyä neljästä eri näkökulmasta. 1)Yksilön voimavaroja lisäämällä ja käyttöön ottamalla voidaan vaikuttaa yhteiskunnan ja yhteisöiden kehittämiseen ja päätöksentekoon. 2) Jokainen ihminen tulisi nähdä asiantuntijana ja yhdessä toimijana. 3) Tiedon ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen vaikuttavat osaltaan osallisuuden kehittymiseen. 4) Osallisuuden edellytykset olisi luotava myös yhteiskunnan tasolla esimerkiksi lakiin kirjaamalla. (Mts. 2014, 61.)

## 7.2 Toimijuuden modaliteetit

Sosiologi Jyrki Jyrkämä on esitellyt toimijuuden modaliteetteja Gerontologia lehdessä kirjoituksessaan Toimijuus, Ikääntyminen ja arkielämä. Vaikka Jyrkämä onkin liittänyt nämä ulottuvuudet selkeästi ikääntymiseen, voidaan ne mielestäni liittää myös muihin ihmisryhmiin, joiden toimijuus on jollain tapaa haasteellinen. Jyrkämän mukaan nämä modaliteetit liittyvät yksilön toimijuuteen ja niiden suosinnusta syntyy niin osallisuutta, kuin myönteistä toimijuuttakin. (Jyrkämä, 2008, 190-203).

Nämä osa-alueet ovat läsnä myös tilanteessa, jossa pohditaan sosiaalisen isännöinnin asiakkaan toimijuutta. Onhan heidänkin toimijuutensa usein jollain tapaa uhattuna. Asumisen edellytyksiä parantaessa voidaan pohtia kuinka asiakkaan toimijuuden osa-alueet toteutuvat ja kuinka niiden toteutumista voitaisiin lisätä. Toimijuuden kasvaessa edistyy myös asiakkaan sosiaalinen kuntoutuminen.

Jyrkämän esittelemät toimijuuden modaliteetit ovat Kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta ja osata. Kykeminen liittyy Jyrkämän mukaan fyysisiin ulottuvuuksiin, jotka sosiaalisen isännöinnin kontekstissa voisivat olla esimerkiksi sopivan hintainen asunto sekä mahdollisuus saada tarvittuja palveluita. Myös esimerkiksi esteettömyys ja oikeanlaiset kulkuyhteydet liittyvät tähän kykenemisen modaliteettiin. Henkilön psyykkiset ja fyysiset rajoitteet ovat luomassa kykenemisen modalitettia (Jyrkämä, 2008, 190-203.)

Täytyminen liittyy puolestaan henkilön välttämättömyyksiin, pakkoihin ja esteisiin. Esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelma liittyvät tähän modaliteettiin. Täytymisenä voidaan pitää asumisen yhteydessä myös vuokran maksua, asumisen sääntöjen noudattamista ja asunnosta huolehtimista. Pakot ja esteet voivat olla fyysisiä, psyykkisiä, kognitiivisia, kulttuurisia, sosiaalisia tai emotionaalisia. Esteiden ja rajoitusten havaitseminen ja niihin vaikuttaminen ovat tärkeässä osassa myös sosiaalisessa isännöinnissä. (Mts. 2008, 190-203.)

Ihmisen mahdollisuudet ja vaihtoehdot ovat voimisen modalitetti. Sosiaalista isännöintiä itsessään voidaan pitää yhtenä tämän ulottuvuuden esiintymänä, mutta vielä tärkeämpänä olisi nähtävä asiakkaan omat mahdollisuudet. Näitä ovat ne asiat, joita asiakas voi tehdä ja hänen vaihtoehtonsa. Asiakkaan voimisen osa-alue vaatii usein vahvistamista ja toisen vaihtoehdon toteuttamiseen tarvitaan usein tukea. (Jyrkämä, 2008, 190-203).

Tuntemisen modaliteetti on niitä tunteita, arvoja ja arvostuksia, jotka ovat kullekin ihmiselle ominaisia. Näihin voi olla vaikea vaikuttaa. Henkilö saattaa esimerkiksi arvostaa sellaisia asioita, jotka liittyvät epävarmaan asumiseen. Näitä voivat olla esimerkiksi vapaus, vastuuttomuus tai huolettomuus huomisesta. Asiakkaalla saattaa olla myös tietynlaisia negatiivisia tunteita palveluntarjoajia kohtaan. Hän saattaa olla vastahankainen tai vähättelevä. Asiakkaan arvomaailma on herkkä alue ja sen ymmärtäminen voi olla myös hankalaa. Kuitenkin tähän tuntemisen modaliteettiin vaikuttamalla saatetaan saada asiakas sitoutumaan asiakkuuteen entistä vahvemmin. (Mts. 2008, 190-203.)

Myös haluaminen on yksi toimijuuden osa-alueista. Haluamista ovat henkilön päämäärät, tavoitteet ja motivaatio. Osaamiseen puolestaan liittyvät taidot ja tiedot. (Jyrkämä, 2008, 190-203.)

Toimijuudella viitataan asiakkaan kyvykkyyteen ja mahdollisuuteen käyttää voimavarojaan arkielämän rakentamisessa. Toimijuus tarkoittaa myös ihmisen mahdollisuuteen ja kykyyn tehdä elämäänsä liittyviä valintoja ja ratkaisuja. Toimijuuden kokemus voi vaihdella eri elämäntilanteissa, mutta liittyy vahvasti osallisuuden tunteeseen. (Jyrkämä, 2008, 190-203.)

## 8 Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli valmistaa asiakaspalautekysely Jyväskylän kaupungin sosiaalisen isännöinnin käyttöä varten. Sosiaalinen isännöinnin asumisohjaajat ovat kokeneet tarvitsevänsä käyttöönsä asiakaspalautekyselyä. Kyselyn tarkoituksena on sekä selvittää asiakkaiden mielipidettä ja kokemuksia palvelusta että perustella sosiaalisen isännöinnin tarpeellisuutta ja mitata sen vaikuttavuutta.

Mikään sosiaalityön palvelu ei voi olla asiakaslähtöinen palvelu, mikäli asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita ei kuunnella. Asiakaspalautteella on mahdollista kehittää paremmaksi niin koko palvelua, kuin yksittäisen asiakkaan palvelukokemustakin. Sosiaalityön tulisi aina lähteä asiakkaan tarpeesta. Kuitenkin työntekijöiden on samalla toteutettava työnantajan tarvetta säästää sosiaalipalveluiden menoissa. Asiakkailta saadun palautteen pohjalta voidaan havainnollistaa tehtyä sosiaalityötä. Asiakaspalautte on määrällinen mittari, jonka avulla voidaan pyrkiä osoittamaan esimerkiksi palvelun tarpeellisuus ja vaikuttavuus. Asiakaspalautteen avulla voidaan luoda sosiaalityölle myönteistä julkisuutta, asiakkaita todella kuunnellaan palvelussa, eikä työ ole vain liukuhihnalta tulevia kielteisiä päätöksiä. (Tanskanen, 2014, 112.)

Sosiaalityön palvelua on myös mahdollista kehittää saadun palautteen ansiosta. Työn tavoitteena on asiakkaan sosiaalisen kuntoutumisen edistyminen ja sosiaalisessa isännöinnissä erityisesti asiakkaan asumisen tukeminen, joten työtä tehdään asiakasta varten. Tavoitteet tulisi asettaa asiakkaan kanssa yhdessä eikä niiden toteutumisen seuraaminen ole mahdollista ilman asiakkaan mielipiteen kuulemistakin. Työtä on jatkuvasti toteutettava asiakkaan aitojen tarpeiden pohjalta. Asiakaspalautetta olisikin kysyttävä tilanteissa, joissa asiakasprosessia tarkastellaan sekä eteen, että taaksepäin. Hyvä paikka palautteen läpikäynnille ja sitä keskustelulle on esimerkiksi välipalaverissa. Myös asiakkuuden lopussa on hyvä saada palautetta, jotta asiakkaiden ajatuksia voidaan hyödyntää työn tulevaisuu-

den suunnittelussa. Tällöin voidaan myös ilmaista työn vaikuttavuutta. (Tanskanen, 2014, 111.)

Sosiaalisen isännöinnin vaikuttavuutta ja tarvetta voidaan mitata esimerkiksi häättöjen vähenemisellä tai asiakasmäärän kasvulla. Kuitenkaan määrälliset mittarit eivät riitä silloin, kun tavoitellaan aitoa muutosta asiakkaan elämässä. Asiakaspalautteen tapaiset laadulliset mittarit ovat tarpeen, kun halutaan osoittaa esimerkiksi palvelun riittävyttä tai oikea-aikaisuutta. Palautteella voidaanakin perustella myös palvelun tärkeyttä. (Mts. 2014, 114.)

## 8.1 Asiakaspalautekysely

Opinnäytetyön tuloksena valmistui strukturoitu asiakaspalautelomake (Liite 1), jonka on tarkoitus jäädä sosiaalisen isännöinnin käyttöön. Lomakkeella kerätään anonyymisti palautetta asiakkaille, jotta palvelua voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti ja asiakkaan osallisuutta lisäävällä tavalla.

Lomakkeen rakentamisessa on aina otettava huomioon kohderyhmä, joka tässä tapauksessa koostuu sosiaalisen isännöinnin asiakkaista. On huomioitava tämän kohderyhmän erityishaasteet. Vastaajien tulee sekä jaksaa, että osata vastata kyselyyn. Kysymysten tulee myös olla sellaisia, että ne voidaan ymmärtää mahdollisimman samalla tavalla. Kysymysten on oltava kohtuullisen mittaisia. Myös vastausohjeiden tulee olla selkeitä. (Menetelmäopetuksen tietovaranto, 2010.)

Päätettiin, että sosiaalisen isännöinnin asiakaspalautekysely koostuu monivalintakysymyksistä, jotka käsittelevät kolmea teemaa. Nämä teemat ovat sosiaalisen isännöinnin toiminta, osallisuuden toteutuminen ja sosiaalisen isännöinnin tuoma hyöty asiakkaalle. Näihin rajauksiin päädyttiin sillä perusteella, että ne vastaisivat niihin asioihin, joita kyselyllä on tarkoitus mitata. Lisäksi kyselyssä on kaksi avointa kysymystä, joiden avulla asiakkaat voivat kertoa tarkemmin siitä mikä heidän mielestään palvelussa toimii tai ei toimi.

Monivalintakysymyksiin päädyttiin useista syistä. Yksi syy on vastausten helpompi vertailtavuus. Vastaukset eivät ole liian kirjavia ja monivalintakysymyksillä saadaan vastaus juuri siihen asiaan, josta halutaan tietoa. Myös sosiaalisen isännöinnin asiakaskunta vaikutti kyselytyypin valintaan. Monivalintakyselyn täyttäminen on nopeaa ja asiakkaalle helpompaa (Hirsijärvi, ym. 1997, 197). Asumisohjaajat ovat kokeneet, että aiempi, vain avoimia kysymyksiä sisältänyt kysely ei ole motivoinut asiakkaita vastaamaan siihen. Vastaaminen on koettu liian työlääksi.

Kysymysvaihtoehtoja koottiin alkuvaiheessa noin 50 kappaletta. Tilaajat valitsivat kysymyksistä omat suosikkinsa, joista kyselyyn valittiin muokattuina 13 kysymystä. Kysymysten lukumäärä valikoitui osaksi sen vuoksi, että näihin kysymyksiin saatiin valittua ne osa-alueet, joista tietoa eniten haluttiin kerätä. Toisaalta taas lukumääräksi valikoitu kolmetoista siitä syystä, että kahden avoimen kysymyksen lisäksi kysymyksiä oli näin yhteensä viisitoista, joka koettiin sopivimmaksi kysymysmääräksi.

Kyselyn loppuun haluttiin lisätä kaksi avointa kysymystä. Tämä auttaa monivalintakysymysten tulkinnessa. Lisäksi näillä kysymyksillä saadaan asiakkaiden omin sanoin ilmaisemia asioita, joita ei välttämättä osattaisi muuten ottaa huomioon (Hirsijärvi, ym. 1997, 197). Vastaajat saavat sanoa asioita, joita heillä todella on mielessä. Avoimet kysymykset päätettiin sijoittaa kyselyn loppuun, jotta asiakas voisi virittäytyä vastaamaan ensin helpompiin monivalintakysymyksiin. Monivalintakysymysten myötä asiakkaalle saattaa myös nousta mieleen asioita, joista haluaa kertoa tarkemmin omin sanoin.

Kyselystä pyrittiin tekemään selkeä ja kysymyksistä tarkkoja. Kysymysten muoto pidettiin neutraalina. Myös sanojen valintaa oli pohdittava. Mitkä sanat ovat vastaajalle tuttuja? Miten välttää liiallinen ammattikieli? Kysymykset ovat asteikkokysymyksiä ja ne muotoiltiin siten, että niihin voi vastata ”samaa mieltä” tai ”eri mieltä”. Jokaiseen kysymykseen on viisi vastausvaihtoa, jotka esitetään jana-muodossa. Janan toisessa päässä on numero yksi ja toisessa päässä numero viisi.

Näistä numero ykkönen tarkoittaa sitä, ettei vastaaja koe väitteen sopivan itseensä lainkaan ja numero viisi tarkoittaa, että väite sopii erittäin hyvin. Kyselyohje laitettiin vain kyselyn alkuun, koska koettiin sen riittävän yksisivuisessa palautelomakkeessa.

## 8.2 Asiakaspalautelomakkeen käyttö

Asiakaspalautelomaketta tullaan käyttämään palautteen keräämiseksi sosiaalisen isännöinnin asiakkailta. Tarkoitus on kerätä palautetta siinä vaiheessa, kun asiakkuutta on kestänyt jo jonkin aikaa. Kyselyä käytettäessä on mielestäni pohdittava kerätäänkö palautetta anonyymisti vai siten, että vastaukset käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyritään niiden avulla vaikuttamaan juuri kyseisen palautteenantajan asiakaskokemukseen.

Anonymiteetilla voitaisiin kenties saada vastauksista luotettavampia, kun asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ei vaikuttaisi vastauksiin. Toisaalta anonymiteetti voi olla hankala toteuttaa tällaisessa palautteessa, joka annetaan tietyssä asiakasprosessin vaiheessa niin, että lomakkeita palautuu pääsääntöisesti vain yksi kerrallaan. Tässä tilanteessa voisi olla perustellumpaa palauttaa lomakkeet siten, että asumisohjaaja tietää kuka palautteen on antanut. Tällöin on kuitenkin huomioitava, että myös anonyymillä palautteen antaminen pitäisi olla mahdollista. On pohdittava voisiko anonyymillä palautteen antaa internetissä tai voisiko sen kerätä sellainen henkilö, joka ei ole työskennellyt asiakkaiden kanssa.

Jo palautetta suunniteltaessa tulisikin aina suunnitella myös sen käyttäminen ja etenkin tulosten hyödyntäminen. On suunniteltava koostetaanko saatuja tuloksia jollain tavalla ja miten tulokset vaikuttavat palveluun. Tulokset voi olla myös hyvä käydä läpi henkilöstöpalaverissa ja johdon kanssa. Onko esimerkiksi kehittämistoimiin resursseja? (Pieviläinen ym, 11.)

Aluksi tavoitteena oli, että tässä opinnäytetyössä voitaisiin teettää palautelomake noin 10-20 lle asiakkaalle ja vastausten perusteella löytää kehittämis ehdotuksia sosiaalisen isännöinnin toteuttamiseen. Aikataulu- ja resurssiongelmi en vuoksi tästä jouduttiin kuitenkin luopumaan. Olisi kuitenkin toivottavaa, että palautteiden perusteella voitaisiin todella kehittää palvelua. Olisiko tässä kenties seuraavan opinnäytetyön paikka? Tällöin voitaisiin mahdollistaa myös asiakaskyselylomakkeen palauttaminen nimettömänä, mikäli lomakkeet täytettäisiin opiskelijan ohjaamina.

### 8.3 Asiakaspalautelomakkeen testaus

Ennen asiakaspalautteen jakamista asiakkaille sitä päätettiin testata sosiaalisen isännöinnin asiakkailla. Tarkoituks oli selvittää testaamalla lomakkeen käytettävyyttä sekä asiakkaiden mielipidettä sen sisällöstä. Samalla oli tarkoituksena keskustella asiakkaiden kanssa siitä mitä heidän mielestään tarkoittaa osallisuus ja kokevatko he asiakaspalautelomakkeiden täyttämisen mahdollisuutena vaikuttaa omaan palveluprosessiin.

Asiakkaita valikoitui testaamiseen neljä. Valinnan suorittivat asumisohjaajat. Valikoinnin perusteena oli esimerkiksi se, että asiakkaat olivat olleet sosiaalisen isännöinnin asiakkaina riittävän pitkään voidakseen arvioida palautelomakkeen soveltuvuutta juuri sosiaalisen isännöinnin palveluun. Valikoituneet vastaajat olivat myös halukkaita osallistumaan testaukseen ja he olivat myös muilla tavoin soveliaita testiasiakkaiksi.

Sovittiin, että suoritan itse testauksen ja olen myös yhteydessä asiakkaisiin testitilaisuudesta sopimista varten. Testauksesta ja sen tarkoituksesta kerrottiin asiakkaille saatekirjeellä (LIITE2). Yhteystietojen luovutusta varten asiakkailta kerättiin suostumus (LIITE 3). Nämä lomakkeet asiakkaille jakoivat asumisohjaajat.

Testausaikoja sovittaessa yksi asiakas päättikin kieltäytyä testauksesta, joten lopullisesti testikyselyn täytti kolme asiakasta, joista kaksi oli naista ja yksi mies.



Testitilaisuudet järjestettiin sosiaalitoimistosta varatuissa tiloissa kahtena eri päivänä. Aikaa jokaiseen tilaisuuteen varattiin tunti, mutta oletamus oli, että kunkin asiakkaan testaaminen kestäisi noin puoli tuntia. Kaksi asiakkaista saapui tilaisuuteen sovitusti, mutta yhden kanssa jouduttiin sopimaan uusi aika, joka kuitenkin onneksi toteutui.

Testitilaisuuden alussa asiakkaille selvitettiin testaustilanteen tarkoitus ja tilaisuuden luotettavuus. Sekä asiakas, että testin toteuttaja allekirjoittivat salassapitosopimuksen (LIITE 4). Asiakkaille myös tähdennettiin, että kyseessä on vain lomakkeen testaus, eivätkä annetut palautteet päädy kenenkään muun, edes asumisohjaajien tietoon. Kuitenkin asiakkaat vastasivat kertomansa mukaan totuudenmukaisesti ja olivat testaajan mielestä kenties hiukan siinä luulossa, että palautteet päätyvät asumisohjaajille. Olisikin tärkeää, että ainakin näille asiakkaille teetetäisiin palautelomake heti sen valmistuttua, jolloin he pääsisivät antamaan todellista palautetta palvelusta.

Testaustilaisuudessa asiakkaat täyttivät ensin kyselyn. Sen jälkeen he saivat vapaasti kertoa mielipiteensä palautekyselystä. Heiltä kysyttiin kysymysten muotoilusta, määrästä ja sisällöstä. Lopuksi asiakkaat saivat vapaasti kertoa ajatuksiinsa yleisesti asiakaspalautekyselyistä ja asiakkaan osallisuuden toteutumisesta sekä muista keskustelussa esiin nousevista teemoista, jotka vaihtelivat aina tilanteen mukaan. Vakiokysymyksistä oli laadittu pieni kysymysluettelo, mutta pääosin tilaisuudet olivat vapaamuotoisia ja keskustelevia. Testaajien ajatuksia tallennettiin kirjoittamalla.

Testaajien määrä oli melko pieni. Oliko testaajaryhmä siis tarpeeksi laaja ja edustava? Edustavalla joukolla tarkoitetaan sitä, että tutkittava ryhmä edustaa oikeanlaista kuvaa perusjoukosta, joka tässä tapauksessa on sosiaalisen isännöinnin asiakkaat. (Hirsijärvi ym. 1997, 178-179.) Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli selvittää asiakaspalautelomakkeen käytettävyyttä. Tähän riitti mielestäni pienempi otanta, kuin tilanteessa, jossa olisi tarkasteltu sosiaalisen isännöinnin vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta. Jo melko pienellä testiasiakkaiden määrällä

voitiin mielestäni todeta lomakkeen käytettävyys. Toisaalta voidaan kuitenkin ajatella testaukseen osallistujien olevan sosiaalisen isännöinnin toimintakykyisintä asiakaskuntaa.

Mikäli testaajien määrä olisi ollut suurempi, olisi testaajajoukko ollut heterogeenisempi. Toisaalta myös nyt kolme testitilaisuuteen saapunutta olivat jossain määrin keskenään erilaisia (ikä, sukupuoli, elämäntilanne) ja mielestäni tästä syystä testiryhmän valinta oli pienuudestaan huolimatta onnistunut. Toisaalta ihanteellinen testaajamäärä olisi ollut mielestäni esimerkiksi viisi henkilöä, tällöin testauksen tulos olisi saattanut olla luotettavampi (Hirsijärvi, 1997, 179). Nyt testaajaksi olisi kenties vielä tarvittu keski-ikäistä tai vanhempaa mieshenkilöä.

Kuitenkin, kun seuraavaksi tarkastelen testaamisen tuloksia, voidaan todeta kaikkien vastaajien kokemusten olevan jokseenkin samankaltaisia. Tämä voi mielestäni johtua joko joukon homogeenisyydestä tai sitten tutkimuksen luotettavuudesta. Testaustilaisuudessa oli piirteitä sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivisesta tutkimuksesta.

### 8.3.1 Testauksen tulokset

Testitilaisuudessa tarkkailtiin useita asioita. Yksi näistä asioista oli se, kuinka nopeasti asiakkaat kyselyn täyttivät ja vastaavatko he myös avoimiin kysymyksiin. Kaikki asiakkaat täyttivät kyselyn nopeasti. Aikaa palautelomakkeen täyttämiseen kului noin viisi minuuttia. Asiakkaat kokivat ajan lyhyenä ja olisivat voineet täyttää myös pidemmän lomakkeen. Kaikki vastasivat myös avoimiin kysymyksiin. Avoimissa kysymyksissä asiakkaat toivat esiin niitä asioita, joita ei monivalintakysymyksissä ollut. Jokaisen testaajan esiin tuomat asiat poikkesivat toisistaan.

Asiakkaat kokivat kyselyn hyvänä ja kysymykset ymmärrettävinä. Monivalintakysymykset olivat asiakkaiden mielestä hyvä tapa selvittää palvelun laatua. Toi-

saalta kaksi vastaajaa toivoi, että palautelomakkeessa olisi enemmän avoimia kysymyksiä. Kaksi testaaajista toivoi myös kysymystä luottamuksesta ja kaksi siitä miten palvelu on vaikuttanut vastaajan arkeen. He kuitenkin totesivat, että näistä asioista voi kertoa myös nykyisiin avoimiin kysymyksiin. Yksi asiakas olisi yhdistänyt avoimet kysymykset, jolloin sekä palvelun hyviä, että kehitettäviä puolia olisi kysytty yhdessä kysymyksessä.

Yksi asiakkaista totesi, että asiakkaan asemassa on hankala pohtia ovatko kysymykset oikeanlaisia tai kysytäänkö niissä oikeita asioita. Jäin pohtimaan tätä kommenttia ja päätinkin mielessäni kääntää sen ympäri. Mitä jos palautelomakkeen kehittelisivätkin joskus asiakkaat? Millaisia kysymyksiä lomakkeeseen tuoloin valikoituisi? On totta, että palvelu on erilainen asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta ja kuitenkin asiakkuuden tavoitteen pitäisi olla yhteinen. Asiakas itse on oman tilanteensa paras asiantuntija. Aidoin sosiaalityö syntyy vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa (Tanskanen, 2014, 121). Ehkä asiakaspalautelomake tulisi myös suunnitella yhdessä.

Osallisuushanke Salli esittelee koulutusmateriaalissaan (2014) useita erilaisia asiakaspalautetekniikoita. Näitä ovat esimerkiksi asiakaspalautepäivät, toiminnalliset menetelmät kuten yhteisötaide, sarjakuvat, luova kirjoittaminen ja yksilö- tai ryhmähaastattelut. Lomakkeen toteuttaminen ja täyttäminen on helppo ja ainakin tässä opinnäytetyössä mukana olleiden testiasiakkaiden mielestä hyvä keino palautteen keräämiseksi. Joskus voisi kuitenkin pohtia olisiko olemassa muunlaisia palautteenkeruu menetelmiä. Tässä pohdinnassa pitäisi mielestäni ehdottomasti olla mukana myös asiakkaiden edustajia. Heiltä voisi saada uusia tuoreita ideoita tai ainakin mielipiteen siitä millaisiin palautteisiin kohderyhmältä saadaan parhaiten vastauksia.

Asiakkaita on jo jonkin aikaa osattu käyttää mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisesta päihdehuollossa. Nyt näiden kokemusasiantuntijoiden käyttö on laajentunut myös muihin palveluihin. Esimerkiksi Keski-Suomen sairaanhoitopiiri kertoo sivustollaan kouluttaneensa 21 kokemusasiantuntijaa,

joita hyödynnetään työryhmien jäseninä, palveluiden arvioinnissa ja toiminnan suunnittelussa, hoito- ja palveluketjujen kehittämisessä, ryhmäohjauksessa, kouluttajina ja vertaistukihenkilöinä. Nämä kokemusasiantuntijat ovat mukana myös Uusi Sairaala hankkeen työryhmissä, joissa suunnitellaan uuden rakennettavan sairaalan toimintaa. (Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, 2014.) Sosiaalipalveluiden puolella puhutaan kokemusasiantuntijoiden sijasta asiantuntija-asiakkaista.

Asiakkaiden asiantuntemusta käytetään laajasti myös erilaisissa kolmannen sektorin palveluissa. Myös sosiaaliasemalla toimii asiakasraati ja sosiaalinen isännöinti käyttää asiantuntijoina Helsingin Vailla vakinaista asuntoa ry:n asiakasasiantuntijoita. Myös yksi jyväskyläläinen sosiaalisen isännöinnin asiakas on mukana suunnittelussa, neuvonnassa ja keskusteluissa. Asiakasasiantuntijoita on käytetty esimerkiksi yhden asumisyksikön suunnittelussa. (Hakala, Salopaju, Palmi, 2014.)

Päätettiin, että kaksi avointa kysymystä on sopiva määrä. Myös testaaja-asiakkaat olivat sitä mieltä, että kysymyksiin pystyy vastaamaan tarpeeksi yksilöllisesti. Vastauksille jäänyt tila on kuitenkin melko pieni ja onkin toivottavaa, että asiakaspalautetilanteessa asumisohjaaja opastaa asiakasta tarvittaessa jatkamaan vastaamista lomakkeen kääntöpuolelle. Yksi kysymys olisi mielestäni ollut liian vähän, sillä tuolloin vastausten analysointi olisi ollut hankalaa, hyvien ja kehitettävien osa-alueiden ollessa kirjoitettuna yhden kysymyksen alle. Toisaalta mikäli avoimia kysymyksiä olisi ollut enemmän, olisi se voinut joidenkin asiakkaiden mielestä tuntua työläältä. Oli otettava huomioon, että testiryhmään valikoitui todennäköisesti eniten toimintakykyisiä asiakkaita.

Yleensä on huomattu, että hyvinvointipalveluita ja etenkin erilaisia sosiaalipalveluita käyttävät ne ihmiset, joiden poliittinen ja sosiaalinen osallisuus on kaikkein vähäisintä. Sosiaalisen isännöinnin asiakkaat ovat tyypillisesti monien eri palveluiden asiakkaita. Näiden moniasiakkaiden osallisuuden on voitu todeta usein olevan kaikkein heikointa. Kun on tutkittu sosiaalipalveluita käyttäviä nuoria aikuisia, on huomattu nuoria erityisesti puhuttavan järjestelmän joustamatto-

muus, organisaatiokeskeisyys, kommunikaation ongelmat, ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus sekä riippuvuus järjestelmästä. Nuoret eivät osanneet aina edes odottaa osallisuutta vaan näkivät itsensä objekti Asiakkaina. Voidaan ajatella, että myös sosiaalisen isännöinnin asiakkailla saattaisi olla samanlaisia kokemuksia. Onhan asiakkaiden joukossa paljon nuoria aikuisia, mutta myös vanhempia asiakkaita, joiden kokemus asiakkuudesta voisi olla samankaltainen. Olisi mahdollista siis olettaa, että asiakkaat eivät antaisi paljoakaan painoarvoa asiakaspalautteelle eivätkä edes olisi kiinnostuneet palautetta antamaan. (Närhi ym. 2014, 132.)

Palautteen testaaja-asiakkaat olivat kuitenkin sitä mieltä, että asiakaspalaute voi olla vaikuttavaa. Kaikki myös kertoivat antavansa palautetta mielellään ja osa sanoi antavansa palautetta myös kasvotusten. Palautelomakkeen käyttämisen kaikki kokivat voimakkaan positiivisena asiana. Testaajista oli kuitenkin tärkeää, että annettu palaute otetaan vakavasti ja sillä todella voidaan vaikuttaa palveluun. Ainakin kaksi testiasiakasta oli sitä mieltä, että haluaisi antaa palautteen henkilökohtaisesti ja keskustella antamastaan palautteesta asumisohjaajien kanssa. Kuitenkin myös anonyymin palautteen antamismahdollisuus nähtiin tärkeäksi siinä tilanteessa, että joku asiakas ei tahdo antaa palautetta henkilökohtaisesti. Tässä nähtiin keinoksi esimerkiksi palautelomakkeen täyttömahdollisuus internetissä. Itse näkisin mahdolliseksi myös esimerkiksi palaute laatikon, joka sijaitsisi sosiaaliaseman aulassa, mutta johon annettaisiin palautetta nimenomaan sosiaalisesta isännöinnistä.

Testaajat eivät erityisesti maininneet mitään kysymystä suurimmaksi suosikikseen. He eivät myöskään testitilaisuudessa jääneet miettimään liian pitkään yhtäkään kysymystä. Tämä olisi voinut olla merkki siitä, että kysymys olisi ollut vaikeasti ymmärrettävä. Testaajan ei myöskään tarvinnut selventää yhtään kysymystä kenellekään testaajista. Kysymysten kokonaisuutta pidettiin hyvänä. Vain kysymys luottamuksesta ja arjenhallinnan lisääntymisestä jäivät testaajien mielestä puuttumaan ja näistä lisättiinkin kysymykset lopulliseen palautekyselyyn. Näin lopullisen lomakkeen pituudeksi tuli viisitoista monivalintakysy-

mystä ja kaksi avointa kysymystä. Fonttikokoa pienentämällä saatiin kysely edelleen mahtumaan yhdelle sivulle.

Testaaja-asiakkaat kokivat siis palautekyselyn tarpeelliseksi. Heidän mielestään kysely on hyvä väline lisätä osallisuuden tunteen kokemusta palvelussa etenkin siinä vaiheessa, kun palaute vaikuttaa omaan palveluun. Toisaalta voidaan ajatella myös niin, että mikäli palaute ei vaikuta palveluun voi se toimia osallisuutta heikentävänä kokemuksena. Tällöin asiakkaalle saattaa jäädä tunne siitä, ettei palvelukokemukseen voi itse vaikuttaa. Voi myös olla, että aiempi positiivinen palaute kääntyy tämän jälkeen negatiiviseksi.

## 9 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Sosiaalialan eettisyydestä on kirjoitettu esimerkiksi sosiaalialan ammattijärjestön Talentian eettisiin ohjeisiin. Eettisyyttä ohjaavat niin lainsäädäntö kuin ammatillinen osaaminenkin. Eettisyyden lähtökohtana on asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Eettisesti oikein toimiminen edellyttää jatkuvaa oman toiminnan arviointia ja kyseenalaistamista. Toiminnan on oltava neutraalia ja asiallista sekä siinä on oltava näkemys hyvästä elämästä ja inhimillisestä kasvusta. Oikea päätös ei aina ole kaikkia osapuolia miellyttävä. Eettisesti oikein toimittaessa otetaan aina huomioon myös asiakkaan osallisuus ja omat näkemykset omasta tilanteestaan. (Talentia ry, 2013, 6-8)

Asiakkaan osallistumisoikeus on kirjattu Talentian (2013) eettisiin ohjeisiin. Asiakkaan sosiaalinen kuntoutuminen ja osallisuus on myös kirjattu uuteen sosiaalihuoltolakiin. Voidaankin todeta tutkimuksen lähtökohdan asiakkaan osallisuuden vahvistamisesta olevan eettisesti oikean suuntainen. Tutkimuksen tuloksena syntyvä asiakaspalaute voi kuitenkin olla joko eettinen tai epäeettinen.

Eettisesti oikeanlainen palautekysely on silloin, kun siihen vastaamalla on asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluun. Eettisesti arveluttavaksi kysely tulee tilanteessa, jossa sillä ei ole mitään vaikutusta. Mielestäni on jopa enemmän arveluttavaa kerätä palautetta ilman, että siitä edes keskustellaan kuin että ei kerättäisi palautetta lainkaan. Asiakkaan on myös hyvä kuulla perusteluja sille, miksi joihinkin asioihin on hankala vaikuttaa. Toisaalta työntekijän tulisi kuitenkin parhaansa mukaan ryhtyä edes jonkinlaisiin toimenpiteisiin asiakkaan palautteen pohjalta.

Kuitenkin sosiaalipalveluiden arjessa on monia kohtia, joissa eettisesti oikein toimiminen ja asiakkaan palautteen huomioon ottaminen voi olla hankalaa. Sosiaalialalla työskennellessä on työntekijä usein auttajan ja kontrolloijan roolissa. Tässä ristiriidassa eettinen pohdinta on tärkeää. Työn resurssit voivat myös olla liian vähäisiä, asiakasryhmät voivat olla keskenään eriarvoisessa asemassa tai

asiakkaan etu voi olla ristiriidassa työntekijän, eri ammattiryhmien, organisaation tai poliittisen päätöksenteon kanssa. Asiakas voi siis esimerkiksi toivoa enemmän tapaamisia työntekijän kanssa, mutta tähän ei ole resursseja. (Talentia, ry, 2013, 11.)

Eettistä pohdintaa aiheutti tässä työssä myös se, että testaaaja-asiakkaat tuntuivat jäävän siihen uskoon, että heidän testitilaisuudessa antamansa palaute päättyy asumisohjaajien tietoon ja sillä näin ollen voi olla vaikutusta heidän palveluunsa. Asiakkaille painotettiin, että heidän testivastauksensa eivät ole todellisia eivätkä vaikuttavia. Kuitenkin asiakkaat nostivat esiin asioita, jotka olivat osittain hyvin merkittäviä. Kuten jo aiemminkin olen todennut, olisi tärkeää, että nämä asiakkaat pääsisivät vastaamaan todelliseen palautteeseen mahdollisimman pian. Tällöin heille ei jäisi kokemusta siitä, että palautteen annolla ei ole merkitystä.

Testaukseen osallistuneet asiakkaat kertoivat itsestään myös hyvin henkilökohtaisia asioita. Osittain asiat eivät liittyneet millään tavoin palautekyselyyn. Olikin mietittävä miten asiakkaan kertomaa voisi rajata ilman, että hänelle tulisi tunne kohtaamattomuudesta. Asiakkaalle oli pitäydyttävä antamasta myöskään neuvoja, vaikka hän niitä saattoi melko suorasti pyytää. Tällaisessa tilanteissa kehoitin asiakasta keskustelemaan asiasta asumisohjaajan tai muun lähityöntekijänsä kanssa. Toisaalta yksi testaaaja oli kovasti keskustelun tarpeessa, joten hänen kanssaan keskustelin asioista yleisellä tasolla.

On myös haasteellista, kun palautteessa ja keskustelussa tulee ilmi asioita, jotka toisaalta liittyvät kiinteästi palautelomakkeeseen ja osallisuuteen, mutta taas toisaalta ovat asiakkaan henkilökohtaisia asioita. Kuinka voi kirjoittaa arviota lomakkeesta ilman, että asiakkaan henkilökohtaiset asiat tulevat ilmi? Pätinkin jättää analyysistani pois asiakkaiden henkilökohtaiset asiat, vaikka ne osittain olisivat tukeneet analyysia. Koin kuitenkin, että salassapitosopimus (LIITE4) kielsi näiden asioiden käytön siitä huolimatta, että asiakkaat avoimesti asioistaan kertoivat ja antoivat suullisen luvan niitä myös käyttää.



Opinnäytetyön suunta myös muuttui osin eettisistä syistä. Alun perin opinnäytetyössä oli tarkoitus teettää asiakaspalautelomake asiakkaille ja sen jälkeen koota vastaukset ja kehitellä niiden perusteella kehittämisehdotuksia sosiaaliselle isännöinnille. Tällöin asiakkaat olisi pyydetty sosiaaliasemalle, jossa he olisivat käyneet täyttämässä kyselyn minun kanssani. Koin kuitenkin eettisesti arveluttavaksi pyytää sosiaaliasemalle suuren joukon sosiaalisen isännöinnin asiakkaita viiden minuutin kyselyn täyttämisen takia. Koin, että tämä olisi voinut osasta asiakkaita tuntua kohtuuttomalta. Toisaalta tämä oli myös resurssikysymys sillä koin itse hankalaksi järjestää tapaamisaikoja suuren asiakasjoukon kanssa, samalla myös opinnäytetyön koko olisi kasvanut liian suureksi.

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta voidaan tarkastella sekä teoriaosuuden että asiakaspalautteen rakentamisen ja testaustilaisuuden näkökulmasta. Teoriaosuudessa olen koonnut yhteen tietoa lukuisista eri lähteistä.

Asunnottomuutta tutkiessani lähdeluetteloni on ollut laaja. Tärkeimpinä lähteinä voidaan kuitenkin pitää Suomen ympäristö- ja oikeusministeriön julkaisemaa Leena Lehtosen ja Jari Salosen kirjoittamaa kirjaa Asunnottomuuden monet kasvot (2008) sekä Asumisen edistämisen ja rahoittamiskeskus ARA:n internet sivuja ja sen tietopankista löytyviä julkaisuja ja selvityksiä. Näitä molempia voidaan mielestäni pitää erittäin luotettavina lähteinä niiden luotettavien julkaisuiden vuoksi. Nämä lähteet ovat myös melko tuoreita, etenkin ARA:n sivusto, jota päivitetään jatkuvasti.

Asunto ensin periaatetta olen tutkinut sen kehittäjän John Tsemberiksen artikkelien perusteella. Sosiaaliseseen isännöintiin olen perehtynyt Backlundin Settlementtiiton ASKE-projektiin liittyvän sosiaalista isännöintiä käsittelevän tutkimuksen pohjalta. Backlundin tutkimus on vuodelta 2004, joten se alkaa olla joiltain osin vanhentunut. Siitä kuitenkin sain hyvää pohjatietoa sosiaalisen isännöinnin kehittymisestä Suomessa. Päivitetympää tietoa sain Jyväskylän sosiaalisessa isännöinnissä toimivan asumisohjaaja Alvari Palmin haastattelusta, sekä asumisohjaajien tekemästä power point- esityksestä. Näidenkin lähteiden luotet-

tavuus on mielestäni hyvä ja etenkin hyvin Jyväskylän paikallista sosiaalisen isännöinnin toimintaa tunteva. Mielestäni paikallistuntemus oli tärkeää tässä tutkimuksessa, jossa haluttiin pohtia sosiaalista isännöintiä juuri siinä muodossa, jossa sitä Jyväskylässä toteutetaan.

Sosiaalista kuntoutumista olen tutkinut lähes yksinomaan Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaiseman Tuusan Ja Ala-Kauhaluoman selvitystä nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Lähde oli luotettava, kattava ja hyvin ajantasainen, mutta olisin ehkä tässä luvussa voinut verrata julkaisua myös johonkin muuhun lähteeseen. Olisin halunnut tutkia sosiaalista kuntoutusta myös muusta kuin nuorten kanssa tehtävän työn näkökulmasta. Luotettavien lähteiden löytäminen tähän osioon muodostui kuitenkin haasteelliseksi, uusimpien tutkimusten ollessa vasta ilmestymässä tätä kirjoittaessani.

Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmien tutkimuksessa olen käyttänyt useita eri lähteitä. Nämä mielestäni paikkaavatkin sosiaalinen kuntoutus luvun yksipuolista lähdeluetteloa. Lähteinä ovat olleet muun muassa Arnkilin, Seikkulan ja Erikssonin artikkeli Avoimet dialogit ja ennakoitidialogit, sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä sekä Koski-Jänneksen Kohti muutosta-kirja.

Osallisuutta käsittelevässä luvussa päälähteenäni on ollut osallisuushanke Sallin kirja osallisuuden jäljillä, josta olen käyttänyt useita eri artikkeleita. Kirjan julkaisija on Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Kirjassa osallisuutta on mielestäni käsitelty todella monipuolisesti. Pidänkin kirjaa hyvänä lähteenä, jota ovat täydentäneet myös hankkeen koulutusmateriaalit. Osallisuuteen liittyvässä toimijuuden modaliteetit alaluvussa olen verrannut sosiologi Jyrki Jyrkämän Gerontologia lehdessä julkaistun kirjoituksen Toimijuus, Ikääntyminen ja arkielämä teoriaa sosiaalisen isännöinnin kontekstiin. Mielestäni tämä luku täydentävää osallisuuden ja hyvinvoinnin ulottuvuuksien teoriaa, joten se vahvistaa luvun luotettavuutta.

Olen mielestäni onnistunut löytämään teoriaosioon luotettavia keskeisiä lähteitä, joita olen täydentänyt muilla kirjoilla, artikkeleilla ja julkaisuilla. Teoriaosuutta pitäisinkin itse kattavana ja monipuolisena, jonka luotettavuus on hyvä.

Palautekyselyä rakennettiin monessa osassa. Ensin kokosin kattavan kysymysvaihtoehtolista, jota pikkuhiljaa karsittiin niin työn tilaajien, ohjaavien opettajien ja opinnäytetyön tekijänkin kommenttien perusteella. Tällä menetelmällä saatiin mielestäni koottua hyvä ja luotettava kysely, jota voitiin testitilaisuuden jälkeen täydentää myös asiakkaiden mielipiteiden mukaisesti. Olisiko kysely kuitenkin ollut vielä luotettavampi mikäli se olisi kokonaan rakennettu asiakkaiden kanssa yhteistyönä? Kuitenkin palautekysely sai jo tällaisenaan hyvää palautetta testaa- ja-asiakkailta, joten sitä voidaan pitää onnistuneena.

Testaustilaisuudesta teki luotettavan mielestäni se, että testaajana toimin minä asiakkaiden kannalta ulkopuolisena henkilönä. Näin heidän ei tarvinnut ajatella sanomansa mahdollista vaikutusta asiakkuuteensa. Toisaalta testaus olisi kenties ollut vielä luotettavampi, mikäli testiasiakkaita olisi ollut muutama enemmän.

Tätä opinnäytetyötä voidaan mielestäni pitää sekä eettisenä että luotettavana. Näitä asioita on kuitenkin aina hyvä punnita tutkimusta tehtäessä ja niiden parantamiseen lienee aina varaa.

## 10 Pohdinta

Tämä opinnäytetyö on syntynyt sosiaalisen isännöinnin tarpeesta kehittää käyttöönä asiakaspalautekysely. Tuloksena syntyi kysely, jonka sisältöön ovat saaneet vaikuttaa niin asumisohjaajat kuin heidän asiakkaansakin. Mielestäni oli erittäin hyvä, että lopulliseen palautelomakkeeseen päätyi kummankin osapuolen tärkeinä pitäminä teemoja. Toisaalta asiakkaat olisi ehkä pitänyt ottaa mukaan asiakaspalautteen kehittelyyn jo aikaisemmassa vaiheessa. Tällöin heidän asiantuntemuksensa olisi saatu hyödynnettyä paremmin. Testaaja-asiakkaita olisi myös voinut olla muutama enemmän. Tässä tapauksessa olisi asiakasnäkökulma ollut laajempi. Asiakkaiden mukaan saaminen oli kuitenkin tiukan aikataulun vuoksi haasteellista. Lisäksi yksi testaajaksi valikoitunut asiakas perui osallistumisensa.

Mielestäni tässä tutkimuksessani on perehdytty hyvin etenkin osallisuuden teemaan. Toisaalta olisin halunnut vielä syventää tutkimusta syrjäytyneisyyden käsitteen tarkastelemiseen. Tähän eivät kuitenkaan resurssit enää riittäneet ja toisaalta koko syrjäytynyt käsite alkaa myös olla onneksi vähentynyt julkisesta keskustelusta.

Osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus tarkentuivat tämän opinnäytetyön tarkastelukohteiksi vasta tutkimusprosessin myötä. Aluksi opinnäytetyön koko tavoite olikin varsin toinen, kuin joksi se nyt on muotoutunut. Tutkimuksen lähtökohtana oli luoda kysely, teettää se asiakkailla ja palautekyselyn vastauksia analysoimalla kehittää sosiaalisen isännöinnin palvelua. Prosessin myötä jouduin kuitenkin toteamaan tämän tavoitteen liian suureksi omiin ja työn tilaajan resursseihin nähden. Tätä työtä varten tarvitaankin kenties toinen opinnäytetyö. On myös muistettava, että aivan alun perin työn tilaajan toive olikin saada käyttöön asiakaskysely ja se tavoite on tämän opinnäytetyön myötä myös toteutunut. Muut tavoitteet ovat hioutuneet ja muokkautuneet matkan varrella. Tämä ei mielestäni ole mielestäni negatiivinen asia, sillä näin olen voinut tutkimuksen ja oman tietämykseni edetessä kohdentaa tutkimusta uusiin teemoihin. Näin olen

mielestäni saanut aikaan mahdollisimman paljon oman ajatukseni kehittymistä kuvaavan opinnäytetyön, joka on samalla vastannut myös tilaajan tarpeeseen.

Olen tässä opinnäytetyössäni pohtinut ja tutkinut asunnottomuutta ja asunnottomuuden uhkaa. Olen perehtynyt joihinkin asunnottomuuden hoidon ja ennaltaehkäisyyn tukipalveluihin, keskittyen kuitenkin asunto ensin periaatteeseen ja sosiaaliseen isännöintiin, jonka tilauksesta tämä opinnäytetyö on valmistunut. Olen halunnut tutkia sosiaalista isännöintiä nimenomaan sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Asiakkaiden osallisuuden tukeminen on mielestäni ollut myös tärkeä tutkimuskohde, kun opinnäytetyön tuloksena on valmistunut asiakaspalautelomake. Onhan asiakaspalaute jo itsessään keino edistää asiakkaan osallisuutta. Todelliseksi osallisuuden edistäjäksi se muodostuu siinä vaiheessa, kun palvelu kehittyy palautteen myötä ja asiakas saa huomata antamansa palautteen todella merkitsevän jotain.

Toivoisin, että jatkossa tutkittaisiin enemmänkin mahdollisuuksia tukea asiakkaan osallisuuden kehittymistä ja sen keinoja. Olisi tärkeää myös tutkimuksen kautta kehitellä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä etenkin nyt, kun sosiaalisen kuntoutuksen vaatimus on tulossa uuteen sosiaalihuoltolakiin ja on huomattu, että nykyisellään sosiaalinen kuntoutus ei tavoita läheskään kaikkia, jotka siitä hyötyisivät (Tuusa ja Ala-Kauhaluoma, 2014).

Yksi tutkimistani asunnottomuuden hoitoon keskittyneistä hankkeista on ollut Paavo-hanke. Paavo2 hankkeen tavoitteena on päästä kokonaan eroon pitkäaikaisasunnottomuudesta. Tällöin olisi kuitenkin vaikutettava vahvasti myös yhteiskunnan rakenteisiin. Edullista vuokra-asuntokantaa olisi lisättävä ja asumistuen määrää tarkistettava. Päihde- ja mielenterveyshoitoon pääsyä olisi helpotettava ja asumisohjausta lisättävä.

Myös meidän muiden ihmisten tulisi oppia sietämään erilaisuutta. Onhan nykyään esimerkiksi päihdeasukkaille suunnatun asumisyksikön rakentaminen asuinalueelle varma vastarinnan nostattaja. Asunnonvuokraajat tutkivat vuokra-

laisehdokkaiden taustat tarkkaan ja mikäli hakijan taustoissa on edes jotain hie-  
man epäilyttävää mene asunto toiselle, nuhteettomalle hakijalle. Mediassa esitel-  
lään valokuvia kauhuvuokralaisten tuhoamista asunnoista, mutta missään ei ole  
yhtään kuvaa päihde- tai mielenterveysongelmaisen, luottotiedottoman tai enti-  
sen vangin siististä ja hyvin huolletusta asunnosta. Yksittäiset huonot esimerkit  
pilaavat tuhansien muiden mahdollisuudet.

Toisaalta pitkäaikaisasunnottomissa on myös henkilöitä, jotka eivät vakituista  
asuntoa edes halua. Tiedän erään naisen, joka mainitsee ammatikseen kulkurin.  
Kulkurilla ei ole päihde- eikä mielenterveysongelmaa, mutta ei myöskään vaki-  
tuista asuntoa. Hän kuljeskelee pitkin Suomea yöpyen milloin missäkin. Omai-  
suus mahtuu reppuun ja jo yli 60-vuotias nainen on täysin tyytyväinen elämään-  
sä. Myös usein päihderiippuvuuteen saattaa liittyä haluttomuus edes kiinnittyä  
mihinkään paikkaan. On mietittävä, kuinka nämä kulkurit ja metsien miehet so-  
pivat 100 % asumisen tavoitteeseen. Onko yksilöllä yhä oikeus olla vailla osoitet-  
ta?

Toki asunnottomuus on vain harvoin yksilön oma valinta. Pitkäaikaisasunnotto-  
muuden lopettaminen on jalo tavoite ja sen toteutumiseen olisi ponnisteltava  
kaikin voimin. Nykyisessä muuttuvassa SOTE-maailmassa on kuitenkin hankala  
nähdä mitä tulevaisuus tuo tullessaan ja miten se vaikuttaa pitkäaikaisasunnot-  
tomien palveluihin. Jyväskylässäkin on tämän opinnäytetyöni kirjoittamisen ai-  
kana sosiaalisen isännöinnin asumisohjaajien määrä laskenut kolmesta kahteen  
ja maaliskuun lopussa oli toisen ohjaajan sopimus taas katkolla, sitä kuitenkin  
onneksi jatkettiin vuoden loppuun. Mielestäni asiakkaan elämäntilanteen vakiin-  
nuttaminen esimerkiksi sosiaalisen isännöinnin avulla olisi kuitenkin merkittä-  
vässä asemassa heidän hyvinvointinsa kaikkien ulottuvuuksien vahvistamisessa.  
Toiminta joka tapauksessa vakinaistuu hitaasti ja horjuen. Toivottavaa onkin,  
että SOTE-uudistuksen myötä asumisohjaus ja sosiaalinen isännöinti muodostui-  
sivat kuntien peruspalveluksi. Sosiaalinen isännöinti vaatisikin mielestäni  
enemmän tutkimusta, jonka perusteella palveluita voitaisiin eri kunnissa yhte-  
näistää ja todistaa palvelun tarvetta.

Osallisuuden näkökulmaa ei mielestäni voi liikaa korostaa puhuttaessa mistä tahansa sosiaalialan palvelusta. Osallisuus on monitasoinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus sekä yksilön tunnetta kuulumisesta yhteisöön ja yhteiskuntaan. Osallisuutta tunteva ihminen on kiinnittynyt yhteiskuntaan. Osallisuutta vahvistamalla, ihminen saadaan tekemään asioita omaksi hyväkseen ja ottamaan vastuuta tekojen ja päätösten seuraamuksista. Tätä voidaan pitää myös kaiken sosiaalityön tavoitteena. (Särkelä-Kukko, 2014, 36).

Osallisuutta voidaan pitää syrjäytymisen vastavoimana. Itse kuitenkin vierastan termiä syrjäytyminen sen ulkopäin määrittelevän lähtökohdan vuoksi. Olisin tässä työssäni halunnut perehtyä enemmänkin syrjäytymisen käsitteeseen ja sen arvioimiseen. Resurssien vuoksi en kuitenkaan siihen laajamittaisesti pystynyt.

Mielestäni ajatus syrjäytymisestä osallisuuden vastakohtana on oikeanlainen. Puhuttaessa syrjäytyneistä puhumme yhteiskunnan ulkopuolelle joutuneista hylkiöistä, joilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä eikä tunnetta osallisuudesta. Haluaisinkin soveltaa asunto ensin - periaatteen (Tsemberis 2010) ajatusta siitä, että jokaisella on mahdollisuus ja kyky asumiseen oikeanlaisen tuen turvin myös laajemmin. Laajennettuna voidaankin ajatella, että jokaisella on mahdollisuus osallisuuteen oikeanlaisen tuen turvin. Jokainen meistä voi olla osallinen, mikäli meidän osallisuuttamme tuetaan yhteiskunnan, yhteisöiden ja yksilön tasolla.

Syrjäytyneen leiman lyöminen johonkin ihmiseen on mielestäni hiukan vaarallista. Tuolloin voidaan ajatella, että tuon leiman alle joutuneet ihmiset ovat objekteja, joiden omaan toimijuuteen ei enää uskota vaan he ovat vain palveluiden kohteena. Tästä ajatuksesta on mielestäni helppo nostaa sanktioivaa ja kontrolloivaa puhetta. Syrjäytyneet eivät ole ilman rangaistuksen pelkoa valmiita muuttamaan omaa tilannettaan. Keinoina ovat esimerkiksi toimeentulotuen perusosan leikkaus, opinto-oikeuden rajoittaminen, ansiosidonnaisen työttömyysturvan lyhentäminen ja palkkatuen ehtojen vaikeuttaminen. Ihmisten nähdään olevan syyllisiä omiin vaikeuksiinsa. Ajatus sosiaalisesta kuntoutumisesta unohtuu.

Kuitenkin selvitysraportissa nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta (Tuusa & Alakauhaluoma, 2015) on todettu, että nuoret nimenomaan ovat valmiita tarttumaan mahdollisuuksiin, mikäli niitä heille tarjotaan. Samoin voidaan luultavasti ajatella muistakin syrjäytyneen leiman alla kulkevista. Ihmiset ovat harvoin esimerkiksi työttöminä omasta halustaan. Myöskään asunnottomuus ei ole yleensä ihmisen oma valinta vaan monien asioiden yhteistulos, kuten olemme voineet tästäkin opinnäytetyöstä nähdä.

Mielestäni tulisikin enemmän painottaa ihmisten kannustamista, mahdollisuuksien etsintää ja osallisuuden kokemuksen edistämistä. Osallisuutta tunteva ihminen toimii omien asioidensa ajajana, vaikkei välttämättä olisikaan aivan yhteiskunnan keskiössä. Ihmisen osallisuus voi karttua myös hiukan syrjemmällä, omassa marginaalissaan. Tässä korostuu yhteisöjen kautta syntynyt osallisuus. Jyväskylässä hyvänä esimerkkinä on Jyväskylän työttömien yhdistys, jossa tuetaan työttömien osallisuutta ja pyritään vaikuttamaan yhteiskuntaan.

Mielestäni olisi tärkeää myös sosiaalipalveluissa pohtia, kuinka asiakkaiden näkökulma ja kokemukset voitaisiin parhaalla mahdollisella tavalla ottaa mukaan palveluita kehiteltäessä ja suunniteltaessa. Sosiaalipalveluilla on olemassa asiakasraati, mutta ainakin oman kokemukseni mukaan asiakasraati on huonosti tunnettu eivätkä haastattelemani testiasiakkaatkaan siitä olleet kuullet tai ainakaan tienneet mitä se merkitsi. Asiakasasiantuntijoiden ja muiden palvelun käyttäjien hyväksyminen mukaan myös sosiaalipalveluiden suunnitteluun olisi tärkeää.

Asiakkaat voisivat tuoda palveluiden suunnitteluun uudenlaista tuoretta näkökulmaa ja arvokasta toista tietoa, joka pitäisi mielestäni aina huomioida myös sosiaalityössä. Toki voidaan pohtia, että tällaisten osallistuja-asiakkaiden rekrytoiminen saattaisi olla hankalaa. Sosiaalitoimen arjessa asiakkaita ei useinkaan tavata henkilökohtaisesti vaan heidän palvelemisensa hoituu etuuksien maksun kautta. Asiakkaat ovat usein myös moniongelmaisia, joiden osallisuuden koke-



mus voi olla heikko. Heidän aktivoimisensa asiakasasiantuntijoiksi saattaakin olla haasteellista.

Asiakasasiantuntijoita käytettäessä on tärkeää, että asiantuntija on itse päässyt eteenpäin kriisitilanteesta. Nämä asiantuntijat voivat parhaimmillaan antaa paljon hyvää palvelulle, mutta toisinaan voi olla, että heidän näkökulmansa on myös suppea. On myös mahdollista, että asiantuntijoiksi päätyy niitä henkilöitä, joiden voimavarat ovat jo alun perin olleet paremmat. Tällöin edelleenkin kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden äänen kuuleminen on haasteellista.

Asiakkaiden ja asiakasasiantuntijoiden mukaan ottoa kaikkeen suunnittelu- ja kehittäelytyöhön on kuitenkin syytä pohtia. Sosiaalityötä on tarkoitus tehdä asiakkaiden tarpeesta heitä varten. Sosiaalisessa isännöinnissä asiakkaita voitaisiin käyttää tässä työssä valmistuneen palautelomakkeeseen kertyneen palautteen perusteella tehtävässä kehitystyössä. Kokemusasiantuntijat puolestaan voisivat olla myös mukana sosiaalisen isännöinnin ryhmä- tai tukihenkilötoiminnassa. Myös muita toimintamuotoja joissa voitaisiin hyödyntää kokemus- ja asiakasasiantuntijoita tulisi tutkia.

Mielestäni yksi tästä työstä nouseva tutkimusaihe on se, kuinka asiakkaita ja asiakasasiantuntijoita voitaisiin hyödyntää sosiaaliasemalla ja sen eri palveluissa. Millaista kehitystyötä voitaisiin tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa? Toisaalta mieleeni nousi myös tutkimusehdotus siitä, kuinka palautejärjestelmää voitaisiin kehittää. Tässä kehitystyössä olisi tärkeää huomioida myös asiakkaat. Pohjois-Karjalassa opiskelijat ovat luoneet esimerkiksi erilaisia palautepäiviä ja toiminnallisia palautemenetelmiä eri sosiaalipalveluiden toimintoihin (Osallisuushanke Salli, 2014). Tällaista voisi toteuttaa myös Jyväskylässä.

Tässä tutkimuksessa on perehdytty myös sosiaaliseen kuntoutukseen ja sosiaaliseen isännöintiin sen menetelmänä. Tämän tutkimuksen mukaan sosiaalinen kuntoutus on useassa tapauksessa verkostotyötä, jossa asiakkaan verkostoja vahvistamalla voidaan tukea myös hänen toimijuuttaan. Myös asiakkaan voima-

varojen löytäminen on oleellista. Kaiken taustalla vaikuttaa mielestäni ratkaisukeskeinen toimintaorientaatio, jolla tähdätään asiakkaan osallisuuden vahvistumiseen. Mielestäni sosiaalisen isännöinnin palvelussa ovat mukana kaikki nämä ulottuvuudet. Se on verkostojen luomista asiakkaan ympärille, jotta tämä voisi voimautua tuntemaan osallisuutta. Sosiaalinen kuntoutuminen vaatii yleensä mielestäni sen, että asiakkaan elämän tietyt peruspilarit ovat kunnossa. Asuminen ja sen turvaaminen ovat yksi asiakkaan kuntoutumisen lähtökohdista.

Asumisen turvaamiseen tarvitaan yhä kehittyviä menetelmiä. Sosiaalisen isännöinnin tarpeen pitäisikin olla selviö. Kuitenkin sosiaalityön vähäisten resurssien arjessa kaikki työmuodot tarvitsevat perusteluja. Asiakkailta saatu palaute voi olla tällainen peruste, mikäli palautteesta käy ilmi asiakkaiden tarve palvelulle ja palvelun vaikuttavuus. Kuitenkin mikäli palautteesta kävisi ilmi, ettei jokin palvelumuoto ole vaikuttanut palvelunkäyttäjien elämään voidaan pohtia onko tämä palvelu tarpeellinen tai ainakin miten sitä voitaisiin kehittää. Näin palautteen avulla voidaan kohdentaa niukkoja resursseja vaikuttaviin toimenpiteisiin.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan mielestäni todeta, että sosiaalinen isännöinti on tarpeellinen palvelu, joka voisi kuitenkin vieläkin enemmän hyötyä asiakkaiden ottamisesta mukaan palvelun suunnitteluun. Asiakaspalautteella asiakkaat saadaan ainakin jossain määrin mukaan suunnittelutyöhön, joten on toivottavaa, että tämän työn tuloksena syntyvä lomake otetaan käyttöön mahdollisimman tarkasti.

## 11 Lähteet

Aaltola, J. & Valli, R. 2007, Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: WS Bookwell.

Aaltola, J. & Valli, R., 2007 Ikkunoita tutkimusmenetelmiin 2. Juva: WS Bookwell.

Allardt, E. 1976, Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: Wsoy.

Ara, 5.6.2013, PAAVO, Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma, Viitattu 4.3. [http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat\\_ja\\_hankkeet/Asunnottomuuden\\_vahentamisohjelma](http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma)

ARA:n selvitys 1/2015, Asunnottomat 2014, viitattu 19.7.2014, [http://www.ara.fi/fiFI/ARAtietopankki/ARAN\\_selvitykset/Selvitys\\_12015\\_Asunnottomat\\_2014%2832596%29](http://www.ara.fi/fiFI/ARAtietopankki/ARAN_selvitykset/Selvitys_12015_Asunnottomat_2014%2832596%29)

Arnkil, T.A., Seikkula, J. & Eriksson, E. 2001, Avoimet dialogit ja ennakointidialogit, sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Viitattu 3.4.2014, <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100190/012arnkil.pdf?sequence=1>

Backlund, A. ASKE-projekti, Suomen setlementtiliitto, Selvitys sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymisestä Suomessa, 2004, Viitattu 16.3.2015, [http://www.ara.fi/fi-fi/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan\\_opas/Oppaan\\_lahdeluettelo](http://www.ara.fi/fi-fi/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan_opas/Oppaan_lahdeluettelo)

Hakala, P., Salopaju, S., & Palmi, A. 2014, Sosiaalisen isännöinnin prosessi Jyväskylässä, Power Point-esitys.

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 1997, Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer-Paino oy.

Huvinen, K., Juvonen, L., Sovijärvi, I., Karppinen, P., & Vaaramo, A-M, Asunnottomat asiakkaat terveydenhuollon sosiaalityön haasteena, Sosiaalinen raportointi asunnottomuudesta Peijaksen sairaalassa ja alueen psykiatrian poliklinikoilla vuonna 2000, Stakesin julkaisuja 1/2002. Helsinki: Stakesin monistamo.

Jokinen, A. & Juhila K.. Pohjimmaiset asuntomarkkinat, 1991, diskurssianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä, Sosiaaliturva Keskusliitto. Joutsa: Nettopaino.

Juhila, K. 2006, Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Karjalainen, v. 1996, Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kertesz S. G., Crouch, K., Milby, J.B., Cusimano, R.E. & Schumacher, J.E. Hosing first for homeless persons with active addiction: Are we overreaching, 2009, Viitattu 4.3.2015. [http://www.asuntoensin.fi/files/1173/Kertesz\\_et\\_al.\\_2009.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/1173/Kertesz_et_al._2009.pdf)

Koski-Jännes, A, Riittinen, L, & Saarnio, P, (toim.), 2008, Kohti muutosta. Motiivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Krautsuk, S. Nuori aikuinen ei osaa käydä kaupassa – ”Turha ihmetellä”, Yle uutiset, 4.9.2014, Viitattu 7.9.2014.

[http://yle.fi/uutiset/nuori aikuinen ei aina osaa kayda kaupassa turha ihmetella/7450158](http://yle.fi/uutiset/nuori_aikuinen_ei_aina_osaa_kayda_kaupassa_turha_ihmetella/7450158)

Kuntoutusportti, 4.3.2013, Sosiaalinen kuntoutus, Viitattu, 7.11.2014.

[http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/kuntoutusjarjestelma/sosiaalinen kuntoutus/](http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/kuntoutusjarjestelma/sosiaalinen_kuntoutus/)

Lehtonen, L, & Salonen, J, Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen ympäristö 3/2008, ympäristöministeriö asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lehtonen, L. & Seppälä, U, Kodittomuutta ja rakenteellista välinpitämättömyyttä – lapsiperheiden epävarma asuminen Suomessa, teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.). Paikka asua ja elää. Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. 2013. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampere: Juvenes Print.

Menetelmäopetuksen tietovaranto, KvantiMotv, 2010, Viitattu 14.3.2014.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Mikkola, E., Asunnottomien nuorten määrä kasvaa räjähdysmäisesti – Helsingissä on hälyttävä tilanne, Yle uutiset, 28.8.2013, Viitattu 19.7.2014.

[http://yle.fi/uutiset/asunnottomien nuorten maara kasvaa rajahdysmaisesti - helsingissa on halyttava tilanne/6786371](http://yle.fi/uutiset/asunnottomien_nuorten_maara_kasvaa_rajahdysmaisesti_-_helsingissa_on_halyttava_tilanne/6786371)

Palmi, A. 2014, Haastattelu Jyväskylän kaupungin sosiaalisesta isännöinnistä.

Pieviläinen, H. 2014, Vastaamalla voit vaikuttaa. Artikkelit teoksessa Jämsen, A. & Pyykönen, A. (toim.) 2014, oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Saarijärven offset.

Rouvila-Wilenius, P. 2014, Kohti uutta osallisuutta – mikä estää mikä mahdollistaa. Artikkeliteoksessa Jämsen, A. & Pyykönen, A. (toim.) 2014, oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Saarijärven offset.

Seppälä, A, Häädöt voitaisiin estää lähes kokonaan sosiaalisella isännöinnillä, YLE-uutiset 27.2.2015, Viitattu 16.3.2015.

[http://yle.fi/uutiset/haadot\\_voitaisiin\\_estaa\\_lahes\\_kokonaan\\_sosiaalisella\\_isannoinnilla/7834460?fb\\_action\\_ids=870796322961940&fb\\_action\\_types=og.shares](http://yle.fi/uutiset/haadot_voitaisiin_estaa_lahes_kokonaan_sosiaalisella_isannoinnilla/7834460?fb_action_ids=870796322961940&fb_action_types=og.shares)

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2014, Viitattu 14.11.2014.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-31918.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-31918.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö, 29.10.2014, SOTE-uudistus, Viitattu 14.11.2014.

[http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/palvelurakenneuudistus](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus)

Suikkala, A. & Laine, T. 2010, Terveyskeskuspäivystys – osa matalan kynnyksen palvelujärjestelmää, artikkeliteoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Livonia Print, Riika, Latvia.

STT, Asiakastieto: Maksamattomien vuokrien määrä kasvussa. Keski-Suomalainen, 4.9.2014

Särkelä-Kukko, M. 2014, Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta. Artikkeliteoksessa Jämsen, A. & Pyykönen, A. (toim.) 2014, oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Saarijärven offset.

Tanskanen, A, 2014, Palautteella paremmaksi, artikkelikirjassa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Saarijärven offset.

Tsemberis, S, Housing first: ending homelessness and transforming lives, power point-esitys, esitetty Lahdessa 15.10.2010, Viitattu 3.3.2015

[http://www.asuntoensin.fi/files/819/Tsemberis\\_20101015.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/819/Tsemberis_20101015.pdf)

Tsemberis, S. Observations and recommendations on Finland's "name on the door project" from a housing first perspective, 2011, Viitattu 3.3.2015.

[http://www.asuntoensin.fi/files/1242/Tsemberis\\_2011\\_-\\_Observations\\_and\\_Recommendations.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/1242/Tsemberis_2011_-_Observations_and_Recommendations.pdf)

Tourunen, J. & Pitkänen, T. 2010, Opioidiriippuvaisten korvaushoito ja syrjäytymisen ehkäisy, artikkeliteoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P.

(toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Riika, Latvia: Livonia Print.

Tuusa, M. & Ala-Kauhaluoma M., 2015, Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutumisesta. Viitattu 16.2.2015.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882185&name=DLFE-32845.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882185&name=DLFE-32845.pdf)

## Liite1 Alkuperäinen palautekyselylomake

Me asumisohjaajat haluaisimme selvittää miten olemme onnistuneet palvelemaan sinua ja kuinka voisimme edelleen kehittää palveluamme. Olisimme kiitollisia, jos antaisit meille palautetta ja vastaisit seuraaviin kysymyksiin.

Ympyröi kuhunkin seuraavaan väittämään parhaiten mielipidettäsi kuvaava numero (1 = Täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä/en osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä).

1. Minun on helppo asioida sosiaalisessa isännöinnissä  
1   2   3   4   5
2. Tapaamisia asumisohjaajani kanssa on ollut riittävästi  
1   2   3   4   5
3. Minun on helppo puhua asumisohjaajani kanssa  
1   2   3   4   5
4. Asumisohjaajani kuuntelee minua  
1   2   3   4   5
5. Saan tarvittaessa yhteyden asumisohjaajani riittävän nopeasti  
1   2   3   4   5
6. Olen tyytyväinen saamaani palveluun  
1   2   3   4   5
7. Olen saanut riittävästi osallistua minua koskevien asioiden suunnitteluun  
1   2   3   4   5
8. Olen saanut itse vaikuttaa siihen apuun ja tukeen, jota minulle on tarjottu  
1   2   3   4   5
9. Minun mielipiteeni ja toiveeni on huomioitu asioinnissa  
1   2   3   4   5
10. Sosiaalisen isännöinnin alussa sovitut tavoitteet ovat toteutuneet  
1   2   3   4   5
11. Sosiaalisen isännöinnin tarjoama tuki on oikeanlaista  
1   2   3   4   5
12. Sosiaalinen isännöinti on hyödyllinen palvelu  
1   2   3   4   5
13. Olen saanut sosiaalisen isännöinnin avulla myös muita palveluita  
1   2   3   4   5

Kerro mitä hyvää sosiaalisessa isännöinnissä on

Kerro mitä kehitettävää sosiaalisessa isännöinnissä on

## Liite2 Saatekirje

Hei!

Olen Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Maija Kanninen. Teen opinnäytetyötä sosiaalisesta isännöinnistä. Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää sosiaalisen isännöinnin asiakaspalautelomaketta ja tutkia asiakkaiden osallisuuden toteutumista.

Uusi asiakaspalautelomake on nyt valmis ja tarvitsen sen toimivuuden testaajiksi joitakin sosiaalisen isännöinnin asiakkaita. Tiedustelen tällä lomakkeella halukkuuttasi osallistua testaamiseen ja samalla sosiaalisen isännöinnin asiakaspalautelajärjestelmän kehittämiseen.

Testitilaisuus on tarkoitus järjestää mahdollisimman pian. Tilaisuus kestää noin puoli tuntia. Tilaisuudessa ovat läsnä minä opinnäytetyön tekijänä sekä lomakkeen testaajaksi suostunut asiakas. Testaustilaisuuden paikka ja aika voidaan valita vapaasti.

Kaikki tilaisuudessa saatu tieto on ehdottoman luottamuksellista. Tilaisuudessa on tarkoitus testata lomaketta ja kerättävä tieto liittyy lomakkeen käytettävyyteen. Samalla testattavalla on mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä siitä, kuinka asiakaslähtöisyyttä voitaisiin kehittää sosiaalisessa isännöinnissä.

Lomakkeeseen kertyneitä vastauksia ei käytetä testaustilaisuuden ulkopuolella eivätkä ne päädy muiden tietoon. Testattavien henkilöllisyys ei myöskään käy millään tavoin ilmi opinnäytetyöstä.

Kiitos jo etukäteen!

Terveisin

Maija Kanninen/ sosionomiopiskelija, Jyväskylän ammattikorkeakoulu



## **Liite3 Sopimus yhteystietojen luovutukseen**

### SUOSTUMUS YHTEYSTIETOJEN LUOVUTUKSEEN

Tällä lomakkeella suostun siihen, että yhteystietoni voidaan luovuttaa Maija Kanniselle opinnäytetyön tekemistä varten. Tietoja käytetään Sosiaalisen isännöinnin asiakaspalautelomakkeen testitilaisuudesta sopimista varten. Tilaisuuden jälkeen tiedot hävitetään. Tietoni eivät päädy muille henkilöille.

---

Allekirjoitus ja nimen selvennys

---

Päivämäärä ja paikka

## Liite4 Salassapitosopimus

### SALASSAPITOSOPIMUS

Tässä tilaisuudessa kerätään tietoa sosiaalisen isännöinnin asiakaspalautelomakkeen käytettävyydestä sekä asiakkaiden ehdotuksista asiakaslähtöisyyden edistämiseksi sosiaalisessa isännöinnissä. Saatua aineistoa käytetään vain näiltä osin Maija Kannisen opinnäytetyössä. Muu saatu tieto ei päädy tilaisuuden ulkopuolelle. Tilaisuuteen osallistuvien asiakkaiden henkilöllisyys ei selviä missään vaiheessa ja saatu aineisto hävitetään käytön jälkeen.

Me allekirjoittaneet sitoudumme tähän

---

Maija Kanninen, opinnäytetyön tekijä

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Paikka ja aika

## Liite5 Lopullinen asiakaspalautelomake

Me asumisohjaajat haluaisimme selvittää miten olemme onnistuneet tukemaan sinua ja kuinka voisimme edelleen kehittää palveluamme. Olisimme kiitollisia, jos antaisit meille palautetta ja vastaisit seuraaviin kysymyksiin.

Ympyröi kuhunkin seuraavaan väittämään parhaiten mielipidettäsi kuvaava numero (1 = Täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä/en osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä).

1. Minun on helppo asioida sosiaalisessa isännöinnissä  
1   2   3   4   5
2. Tapaamisia asumisohjaajani kanssa on ollut riittävästi  
1   2   3   4   5
3. Minun on helppo keskustella asumisohjaajani kanssa  
1   2   3   4   5
4. Voin luottaa asumisohjaajaani  
1   2   3   4   5
5. Saan tarvittaessa yhteyden asumisohjaajani riittävän nopeasti  
1   2   3   4   5
6. Olen tyytyväinen saamaani ohjaukseen  
1   2   3   4   5
7. Olen saanut osallistua minua koskevien asioiden suunnitteluun  
1   2   3   4   5
8. Olen saanut itse vaikuttaa siihen apuun ja tukeen, jota minulle on tarjottu  
1   2   3   4   5
9. Minun mielipiteeni ja toiveeni on huomioitu asioinnissa  
1   2   3   4   5
10. Sosiaalisen isännöinnin alussa sovitut tavoitteet ovat toteutuneet  
1   2   3   4   5
11. Sosiaalisen isännöinnin tarjoama tuki on oikeanlaista  
1   2   3   4   5
12. Olen saanut sosiaalisen isännöinnin avulla myös muita palveluita  
1   2   3   4   5
13. Arjenhallintani on parantunut sosiaalisen isännöinnin ansiosta  
1   2   3   4   5
14. Sosiaalinen isännöinti on auttanut asumiseni turvaamiseen  
1   2   3   4   5
15. Sosiaalinen isännöinti on hyödyllinen palvelu  
1   2   3   4   5

Kerro mitä hyvää sosiaalisessa isännöinnissä on

Kerro mitä kehitettävää sosiaalisessa isännöinnissä on